



ПОСТАНОВЛЕНИЕ

АДМИНИСТРАЦИИ АЛЕКСАНДРОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ

23 апреля 2014 г.

с.Александровское

№ 231

О внесении изменений в Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением администрации Александровского муниципального района Ставропольского края от 20 мая 2013 г. № 375

Администрация Александровского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных», утвержденный постановлением администрации Александровского муниципального района Ставропольского края от 20 мая 2013 года № 375 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» следующие изменения:

1.1. В разделе II. «Стандарт предоставления муниципальной услуги»:

1.1.1. Подпункт 2.1.3. пункта 2.1. изложить в новой редакции:

«2.1.3. Для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель обращается лично, письменно, по телефону, по электронной почте в МУК «АМЦРБ» или в Многофункциональный центр (далее -(МФЦ).

Информация предоставляется бесплатно.

Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги (далее - информирование) являются:

достоверность предоставляемой информации;

чёткость изложения информации;

полнота предоставления информации;

удобство и доступность получения информации;

оперативность предоставления информации.

Предоставление информации осуществляется в виде:

индивидуального информирования заявителей;

публичного информирования заявителей.

Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование заявителей обеспечивается должностным лицом, или специалистом МФЦ лично и по телефону.

При индивидуальном устном информировании лично время ожидания заявителя не должно превышать 15 минут.

Индивидуальное устное информирование лично каждого заявителя должностным лицом не должно превышать 20 минут.

Консультации (справки) предоставляются специалистами МУК «АМЦРБ» или специалистом МФЦ (в случае обращения в МФЦ) по следующим вопросам:

- о местонахождении, графике работы МУК «АМЦРБ»;
- о сроке предоставления муниципальной услуги;
- о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;
- о времени приема и выдачи документов;
- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

При индивидуальном устном информировании по телефону должностное лицо или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ) должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, наименование учреждения, в которое позвонил заявитель, а затем в вежливой форме, без длительных пауз, не отвлекаясь, подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам и принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа. Время телефонного разговора не должно превышать 15 минут.

При устном обращении заявителя должностное лицо или специалист МФЦ даёт ответ на поставленные вопросы самостоятельно. При невозможности должностного лица или специалиста МФЦ, принявшего телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию либо предлагает заявителю обратиться за необходимой информацией в письменной форме или назначить другое удобное для заявителя время.

Должностное лицо или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ) должен:

корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства;

во время телефонного разговора произносить слова чётко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка по другому телефонному аппарату;

в конце информирования кратко подвести итоги и перечислить меры, которые надо принять заявителю (кто именно, когда и что должен сделать).

Должностное лицо или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ) не вправе осуществлять информирование заявителей, выходящее за рамки

информирования от стандартных процедур и условий оказания муниципальной услуги и влияющее прямо или косвенно на индивидуальное решение заявителя.

При индивидуальном письменном информировании ответы на письменные обращения даются в простой, чёткой и понятной форме в письменном виде и должны содержать:

- ответы на поставленные вопросы;
- должность, фамилию и инициалы должностного лица, подписавшего ответ;
- наименование структурного подразделения-исполнителя;
- фамилию и инициалы исполнителя;
- номер телефона исполнителя.

Публичное информирование заявителей проводится путем размещения информационных материалов на информационных стендах МУК «АМЦРБ», в районной газете «Александровская жизнь», в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на официальном сайте МУК «АМЦРБ».

Публичное информирование также осуществляется путем проведения встреч с населением, распространения информационных листовок, в соответствии с планом мероприятий МУК «АМЦРБ».

1.1.2. В абзаце 6 подпункта 2.4.1. пункта 2.4. после слов: «заявитель имеет право представить заявление в МУК АМЦРБ» дополнить словами: «или в МФЦ (в случае обращения в МФЦ)»

1.1.3. Пункт 2.5. изложить в новой редакции:

«2.5. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приёма заявителей.

Помещения должны соответствовать Санитарно – эпидемиологическим правилам и нормам «Гигиенические требования к персональным электронно – вычислительным машинам и организации работы. Сан Пин 2.2.2./2.4.1340 - 03», утвержденным Главным государственным санитарным врачом Российской Федерации 30 мая 2003 года, и должны быть оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

Помещения для приёма заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги, либо сотрудники обеспечиваются нагрудной или нашейной личной информационной карточкой с именем и фамилией. Сектор приема заявителей МФЦ, оборудованный окнами для приема и выдачи документов, оформляется информационными табличками с указанием номера окна, фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности работника многофункционального центра, осуществляющего прием и выдачу документов.

Рабочие места должностных лиц оборудуются компьютерами и оргтехникой, копировально-множительной техникой и сканером, позволяющим своевременно и в полном объёме получать справочную информацию по во-

просам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме. Рабочее место работника МФЦ оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным системам, печатающим и сканирующим устройствам.

Работнику обеспечивается доступ к сети Интернет, электронной почте, предоставляется бумага, расходные материалы, канцелярские принадлежности в количестве, достаточном для предоставления муниципальной услуги.

Места ожидания заявителями личного приема (читальный зал), должны соответствовать комфортным условиям, оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, персональными компьютерами и информационными стендами по предоставлению муниципальной услуги. Места ожидания МФЦ оборудуются стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками) и столами (стойками) для оформления документов с размещением на них форм (бланков) документов необходимых для получения государственных и муниципальных услуг.

Главный вход в библиотеку оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании МУК «АМЦРБ», режиме работы. Вход в здание (помещение) МФЦ и выход из него оборудуются соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания, а также лестницами с поручнями и пандусами для передвижения детских и инвалидных колясок в соответствии с требованиями федерального закона «Технический регламент о безопасности зданий и сооружений».

1.1.4. Подпункт 2.6.1 пункта 2.6. дополнить абзацем следующего содержания:

«2.6.1. возможность предоставления услуги через МФЦ».

1.1.5. Подпункт 2.6.2 пункта 2.6. дополнить абзацем следующего содержания:

«2.6.2. возможность предоставления услуги через МФЦ».

1.2. В разделе III. «Административные процедуры»:

1.2.1. Пункт 3.1. изложить в новой редакции:

«3.1. Последовательность действий, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги изложить в следующей редакции:

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием устного обращения или письменного заявления, необходимого для представления муниципальной услуги;

передача заявления из МФЦ в орган, предоставляющий услугу (в случае обращения через МФЦ);

регистрация заявителя;

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

1.2.2. Пункт 3.2. изложить в новой редакции:

«3.2. Прием устного обращения или письменного заявления, необходимого для представления муниципальной услуги.

Основанием для начала административной процедуры является поступление в МУК «АМЦРБ» или в МФЦ (в случае обращения через МФЦ) заявителя устного обращения или заявления на предоставление муниципальной услуги в письменной или электронной форме, а также его обращение через сеть Интернет.

При первичном обращении за муниципальной услугой заявитель должен представить документ, удостоверяющий личность, для оформления читательского формуляра и возможности пользования компьютерами в здании МУК «АМЦРБ». Для лиц, не достигших 14 лет, для получения муниципальной услуги в стенах МУК «АМЦРБ» читательский формуляр заполняется на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт), или аналогичного документа одного из законных представителей ребёнка.

При повторном обращении получателя муниципальной услуги «АМЦРБ» документы не предоставляются.

При получении устной информации об имеющихся в фондах библиотек изданиях предоставление документа удостоверяющего личность необязательно.

Специалист МУК «АМЦРБ» или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ), ответственный за предоставление муниципальной услуги, проверяет наличие и соответствие представленных документов требованиям, установленным настоящим регламентом.

В случае наличия необходимых документов и соответствия их требованиям регламента, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги или специалист МФЦ (в случае обращения в МФЦ), при личном обращении заявителя устанавливает личность заявителя путем проверки документа, удостоверяющего личность, сверяет представленные экземпляры оригиналов и копий документов, если таковые представлены, а при письменном обращении вносит запись о приеме заявления в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты поступления.

В случае предоставления муниципальной услуги в электронном виде, регистрация осуществляется в автоматическом режиме в день получения заявления с присвоением регистрационного номера и указанием даты и времени поступления. При поступлении заявления по электронной почте оно распечатывается и в дальнейшем работа с ним ведется в установленном порядке.

При установлении фактов отсутствия необходимых документов или несоответствия представленных документов требованиям, указанным в настоящем регламенте, а также в случае неподведомственности обращения, специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги или специалист МФЦ, осуществляет следующие действия:

при личном общении - уведомляет заявителя о наличии препятствий для предоставления муниципальной услуги, объясняет ему содержание выявленных недостатков, предлагает принять меры по их устранению;

при письменном обращении, в том числе по электронной почте, или желании заявителя получить письменный мотивированный отказ – передает заявление и документы в орган, предоставляющий услугу (в случае поступления заявления в МФЦ).

оформляет в двух экземплярах мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа;

передает уполномоченному должностному лицу «МУК АМЦРБ» для заверения личной подписью и печатью «МУК АМЦРБ» каждого экземпляра мотивированного отказа;

вносит запись о выдаче мотивированного отказа в соответствующий журнал регистрации с присвоением регистрационного номера и указанием даты;

передает один экземпляр мотивированного отказа в МФЦ для направления заявителю (в случае поступления заявления в МФЦ) предоставляет заявителю лично или направляет по адресу, указанному в заявлении, в том числе по электронной почте, а второй экземпляр мотивированного отказа передает в архив для хранения в соответствии с установленными правилами хранения документов.

При этом заявитель вправе получить муниципальную услугу при самостоятельном обращении на сайт МУК «АМЦРБ».

Срок исполнения административной процедуры составляет 5 (пять) минут с момента устного обращения заявителя. Регистрация письменного заявления, в том числе по электронной почте, осуществляется в день его фактического поступления. Предоставление письменного мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги с указанием причин отказа осуществляется в срок не превышающий 2 (два) дня с даты устного обращения или регистрации письменного заявления, в том числе по электронной почте.

Результатом административной процедуры является прием устного обращения или регистрация поступившего заявления, в случае выявления оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги, предоставление заявителю письменного мотивированного отказа, в том числе по электронной почте.

1.3. Дополнить пунктом 3.2.* следующего содержания:

«3.2.* Направление заявления и прилагаемых к нему документов из многофункционального центра (далее – МФЦ) в орган, предоставляющий услугу (в случае подачи документов через МФЦ).

Основанием начала выполнения административной процедуры является наличие у специалиста МФЦ полного пакета документов, необходимых для предоставления услуги.

Специалист МФЦ направляет заявление с полным пакетом документов, необходимых для предоставления услуги, в орган, предоставляющий услугу.

Срок выполнения административного действия не может превышать 1 (одного) дня.

Результатом административной процедуры является наличие отметки о

получении документов в журнале приема – передачи документов в МФЦ в орган, предоставляющий услугу».

1.4. В разделе IV «Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги»:

1.4.1. Пункт 4.1. изложить в новой редакции:

«4.1. Текущий контроль за полнотой, доступностью и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется директором МУК «АМЦРБ» или руководителем МФЦ (в случае обращения МФЦ) путём проведения выборочных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами МУК «АМЦРБ» или специалистами МФЦ (в случае обращения в МФЦ) положений настоящего регламента и опроса мнения граждан;

соблюдением последовательности административных действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, сроками рассмотрения документов осуществляется директором МУК «АМЦРБ» или руководителем МФЦ (в случае обращения в МФЦ) постоянно, путём проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами или специалистами МФЦ (в случае обращения в МФЦ), предоставляющими муниципальную услугу, положений настоящего регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Ставропольского края, муниципальных правовых актов Александровского муниципального района Ставропольского края».

1.4.2. Пункт 4.2. изложить в новой редакции:

«4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании указаний начальника Отдела культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края или руководителя МФЦ (в случае предоставления в МФЦ), но не реже одного раза в год.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц или специалистов МФЦ (в случае обращения в МФЦ).

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

В любое время с момента регистрации документов в МУК «АМЦРБ» заявитель имеет право знакомиться с документами и материалами, касающимися его рассмотрения, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и, если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну».

1.5. В разделе V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставлявшего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих.

1.5.1. Пункт 5.7. изложить в новой редакции:

«5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

При желании заявителя обжаловать действие или бездействие должностного лица учреждения или специалиста МФЦ (в случае обращения в МФЦ), последние обязаны сообщить ему свою фамилию, имя, отчество и должность, и фамилию, имя, отчество и должность лица, которому могут быть обжалованы действия».

1.5.2. Пункт 5.8. изложить в новой редакции:

«5.8. Жалобы подаются непосредственно директору МУК «АМЦРБ», начальнику Отдела культуры администрации Александровского муниципального района Ставропольского края по адресам, указанным в п. 2.1.1. настоящего регламента, а также главе администрации Александровского муниципального района Ставропольского края по адресу: 356300, Ставропольский край, с. Александровское, ул. К. Маркса, 58, тел. (86557) 2-73-04 и 2-73-01. Жалоба также может быть подана руководителю МФЦ.

* - все изменения, касающиеся предоставления документов в многофункциональный центр, вступают в силу с момента образования многофункционального центра в Александровском районе».

2.Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Александровского муниципального района Ставропольского края Маковскую Л.А.

3.Настоящее постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава администрации
Александровского муниципального
района Ставропольского края -

В.Н. Ситников