

Порядок информирования о предоставлении государственной услуги.

1. Сведения о местонахождении и графике работы государственных и муниципальных библиотек (далее - библиотеки), контактных телефонах (телефонах для справок), адресах официальных сайтов библиотек в сети Интернет (далее - официальные сайты библиотек), адресах электронной почты библиотек приведены в приложении № 1 к Регламенту.

2. Сведения о графике приема должностными лицами библиотек заинтересованных лиц и получателей услуги сообщаются по телефонам для справок, а также размещаются на официальных сайтах библиотек.

3. Информацию о порядке предоставления услуги можно получить:

в сети Интернет на официальных сайтах библиотек, на Портале государственных и муниципальных услуг Белгородской области (<http://gosuslugi31.ru>), на официальном Портале федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), а также на информационных стендах в помещениях библиотек;

при устном обращении в библиотеки с использованием средств телефонной связи в форме индивидуального устного консультирования;

при письменном обращении в библиотеки с использованием средств почтовой, факсимильной связи, электронной почты в форме индивидуального письменного консультирования;

при личном обращении заинтересованного лица в библиотеки в форме индивидуального устного консультирования.

4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по следующим вопросам:

сведения о фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок;

сведения о нормативных актах по вопросу оказания услуги;

сведения о порядке предоставления услуги;

место размещения на официальных сайтах библиотек информации о порядке предоставления услуги;

порядок предоставления услуги в электронном виде через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

При невозможности сотрудника библиотеки, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

5. При поступлении письменного обращения по вопросам предоставления услуги письменный ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня регистрации обращения в библиотеке почтовым отправлением, электронной почтой или факсом в зависимости от способа доставки, указанного в письменном обращении заинтересованного лица.

6. При личном обращении заинтересованного лица в часы работы библиотеки время индивидуального устного консультирования не должно превышать 30 минут. Время ожидания в очереди для получения консультации не должно превышать 15 минут.