

**АДМИНИСТРАЦИЯ
Родионово-Несветайского района**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.01.2019 № 21

сл. Родионово-Несветайская

**Об утверждении Административного регламента предоставления
Муниципальным бюджетным учреждением культуры Родионово-
Несветайского района «Межпоселенческая центральная библиотека»
муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и
информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом муниципального образования «Родионово-Несветайский район», постановлением Администрации Родионово-Несветайского района от 20.11.2018 № 1407 «Об утверждении Порядка о разработке и утверждении органами местного самоуправления административных регламентов предоставления муниципальных услуг и административных регламентов осуществления муниципального контроля», Администрация Родионово-Несветайского района **п о с т а н о в л я е т:**

1. Утвердить Административный регламент предоставления Муниципальным бюджетным учреждением культуры Родионово-Несветайского района «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», согласно приложению.

2. Постановление Администрации Родионово-Несветайского района от 20.03.2012 № 269 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальным бюджетным учреждением культуры Родионово-Несветайского района «Межпоселенческая центральная библиотека» муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Родионово-Несветайского района» считать утратившим силу.

3. Настоящее постановление подлежит размещению на официальном сайте Администрации района в сети «Интернет».

4. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы Администрации района по социальным вопросам Тынянского В.В.

Глава Администрации района

А.В.Кучмиёв

Постановление вносит
МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»



АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Муниципальном бюджетном учреждении культуры Родионово-
Несветайского района «Межпоселенческая центральная библиотека»
муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

1. Общие положения

Административный регламент предоставления Муниципальным бюджетным учреждением культуры Родионово-Несветайского района «Межпоселенческая центральная библиотека» (далее - МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ») муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» является открытой и общедоступной. Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

1.1. Предмет регулирования Регламента.

Предоставление муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде, осуществляется в соответствии с режимом работы библиотек, размещенном на официальном сайте МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - официальный сайт), а также в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее Единый портал).

1.2. Круг заявителей.

Потребителями (пользователями) муниципальной услуги являются:

- физические лица, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, гражданства, местожительства, политических и религиозных убеждений;

- пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через вне стационарные формы обслуживания;

- юридические лица.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» организует в рамках своих полномочий деятельность подведомственных структурных подразделений -библиотек - отделов по предоставлению получателю муниципальной услуги:

- при личном обращении пользователя;

- с использованием средств телефонной связи;

- с использованием электронной почты.

Информация о муниципальной услуге является открытой и общедоступной. Информацию о муниципальной услуге можно получить в МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», головным звеном которого является межпоселенческая центральная библиотека, которая формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах района.

Информация о порядке предоставления услуги, о месте нахождения, контактных телефонах и адресах библиотек размещена на Едином портале/официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры Родионово-Несветайского района «Межпоселенческая центральная библиотека».

Информация на Едином портале/официальном сайте МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

Информация об оказываемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении межпоселенческой центральной библиотеки.

Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание межпоселенческой центральной библиотеки библиотек-отделов.

Информационные стенды в МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» и библиотеках отделах оборудуются в доступном для получателя муниципальной услуги месте и содержат следующую обязательную информацию:

- текст настоящего регламента;

- правила пользования библиотекой;

- Устав МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальную услугу предоставляет МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» и его структурные подразделения, справочная информация о которых размещена на Едином портале/официальном сайте МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

- свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотеки МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»
- удовлетворение информационных запросов пользователей, в том числе посредством ведения справочного аппарата и пропаганды литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий;
- выдача документа, копии документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа, копии документа по требованию;
- предоставление доступа к документу вне зависимости от его содержания и формы хранения;
- предоставление библиографического описания, библиографического списка документов в соответствии с запросом пользователя в виде печатного или электронного документа;
- предоставление фактографической информации в устном, печатном или электронном виде. Результат должен содержать: изложение факта, его описание (в соответствии с запросом пользователя), источник информации о факте;
- предоставление библиографической и полнотекстовой информации в открытом доступе на сайте МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»
- предоставление запрашиваемых документов по каналам межбиблиотечного абонементу;
- моделирование документного фонда с учетом потребностей пользователей;
- обучение пользованию справочно-библиографическим аппаратом – алгоритму поиска конкретных документов, документов по теме, фактической информации, формирование списка литературы.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

При первичном обращении заявителя (включая регистрацию заявителя) – до 20 минут;

при перерегистрации пользователя – до 17 минут;

при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация заявителя) – 15 минут;

при доставке документа из другой библиотеки – отдела МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» – три дня;

при электронной доставке документа или доставке документа по межбиблиотечному абонементу из библиотек, не входящих в структуру МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» – до 30 дней.

Время оказания муниципальной услуги через Интернет и вывода необходимой информации на компьютер пользователя зависит только от скорости Интернета на оборудовании получателя услуги, которые могут варьироваться в зависимости от загруженности серверного оборудования и оперативной памяти при пользовании библиотечными компьютерами.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с законодательными и нормативными документами, которые размещены на Едином портале/ официальном сайте МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»:

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

2.6.2. Граждане, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия.

2.6.3. При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется Читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах

2.6.4. Для получения муниципальной услуги посредством телефонной связи и через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) никаких документов не требуется. Регистрация производится согласно информации, переданной пользователем.

2.6.5. Если заявителем выступает юридическое лицо, предъявляется договор, заключенный между юридическим лицом и учреждением на обслуживание юридического лица.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов (изданий) в фондах библиотеки;
- отсутствие информации в базах данных, информационно-поисковых системах библиотеки;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;
- отказ пользователя от передачи запроса по каналам межбиблиотечного абонемента;
- утеря или порча документов из фондов библиотек МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»;
- нарушение сроков возврата документов из фондов библиотек МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»;
- нарушение Правил пользования библиотеками МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»

2.8.1. Заявитель, в отношении которого принято решение об отказе в предоставлении муниципальной услуги, вправе подать повторное заявление, если обстоятельства, послужившие основанием для принятия решения об отказе, отпали.

2.8.2. Предоставление муниципальной услуги прекращается при письменном отказе заявителя (представителя заявителя) от ее предоставления на любом этапе ее предоставления.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной основе.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления для предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Срок регистрации запроса при личном обращении пользователя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать 15 минут. Регистрация запроса, поступившего посредством телефонной связи и через информационно – телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты), производится в течение 10 минут с момента приема запроса

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Муниципальная библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке или библиотечном пункте.

Доступность муниципальной библиотеки для всего населения обеспечивается её удобным месторасположением – в центре поселка, сельского поселения, вблизи транспортных сообщений.

Центральный вход в помещение, в котором предоставляется муниципальная услуга, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании, графике работы библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

В библиотеках должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами,

представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны, обеспечивается свободный доступ лиц с ограниченными возможностями здоровья (пандусы и поручни у лестниц при входе в здание).

В помещениях должны соблюдаться санитарно-гигиенические нормы и правила, антитеррористическая безопасность, поддерживаться соответствующий температурный режим.

2.12.1. В помещениях должны быть созданы условия для обслуживания инвалидов: помещения оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, обеспечивающими беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов размещены в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок, а также:

- наличие условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и предоставляемой услуге.
- наличие возможности самостоятельного или с помощью сотрудников, предоставляющих услугу, передвижения инвалидов по территории, на которой расположен объект, входа в такой объект и выхода из него.
- оборудование и носители информации, необходимые для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и услуге размещаются надлежащим образом, с учетом ограничений их жизнедеятельности.
- осуществление дублирования необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

Показателями доступности и качества предоставления услуги в соответствии со стандартом ее предоставления являются:

- время ожидания услуги;
- соблюдение требований к информационному обеспечению;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ»;
- соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги;

- обращения за предоставлением муниципальной услуги лиц с ограниченными возможностями здоровья, для реализации которой обеспечивается:

2.13.1. Сопровождение инвалидов, имеющих расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в помещениях библиотеки.

2.13.2. Оказание сотрудниками библиотеки необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги и использованию помещений наравне с другими лицами

Качественные показатели:

- оперативность, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- возможность получения информации о муниципальной услуге через различные каналы, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур:

- прием и регистрация запроса;
- поиск информации по запросу;
- выдача результата.

3.2. Прием и регистрация запроса

3.2.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры является обращение пользователя в МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента.

3.2.2. Ответственное лицо того структурного подразделения, в которое обратился пользователь, осуществляет прием документа и регистрацию запроса в тетради справок в день поступления запроса. В ходе приема ответственное лицо производит проверку наличия документа в соответствии с разделом 2 настоящего Регламента, проверяет действительность основного документа, удостоверяющего личность.

При личном обращении для предоставления муниципальной услуги производится регистрация пользователя - оформляется Читательский формуляр, ознакомление с Правилами пользования библиотекой МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.2.3. Критерием принятия решения является поступление запроса в МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» или библиотеки-отделы от пользователя библиотеки.

3.2.4. Результатом административной процедуры является принятие запроса либо отказ в приеме запроса.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 20 минут.

3.3. Поиск информации по запросу.

3.3.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры является консультационная помощь ответственного лица в поиске и выборе источников информации.

3.3.2. Специалист того структурного подразделения МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», в которое обратился пользователь в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по методике самостоятельного поиска документов, доступу к фондам, СБА, базам данных библиотек, доступу к сети Интернет.

Пользователь (самостоятельно) либо с помощью специалиста того структурного подразделения МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», в которое обратился, определяет вариант получения информации.

Варианты получения информации:

- выдача печатного документа (издания) во временное пользование;
- предоставление пользователю СБА для самостоятельной работы;
- предоставление доступа к электронным базам данных (ЭБД) удаленного доступа, информационно-поисковым системам (ИПС) библиотеки;
- выполнение заказов по межбиблиотечному абонементу (МБА);
- предоставление доступа к сети Интернет.

Максимальное время консультирования специалистом структурного подразделения МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» получателя муниципальной услуги – 10 минут.

3.3.3. Критерием принятия решения является, положительное решение о возможности получения информации по запросу.

3.3.4. Результатом административной процедуры «Поиск информации по запросу» является предоставление библиографической информации по интересующей заявителя теме.

3.4. Выдача результата.

3.4.1. Основанием для начала действий по предоставлению процедуры является определение пользователем варианта получения информации.

3.4.2. Специалист того структурного подразделения МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», в которое обратился пользователь, осуществляет выдачу информации по выбранному варианту. Обслуживание пользователя и выдача результатов производится в соответствии с Положением об отделе, Положением о сельской библиотеке-отделе МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», Правилами пользования библиотекой.

Максимальный срок выполнения процедуры составляет 60 минут.

3.4.3. Критерием принятия решения является, определение варианта выдачи информации.

3.4.4. Результатом административной процедуры «Выдача результата» является предоставление найденной информации по выбранному варианту по теме запроса и регистрация выданной информации в формуляре читателя.

Срок и полнота выдаваемой информации по теме запроса, поступившего посредством телефонной связи обговаривается с заявителем во время приема запроса.

3.5. Выполнение запроса, поступившего через информационно - телекоммуникационную сеть Интернет (при помощи электронной почты) производится в течение 3 рабочих дней, с момента получения запроса. Ответом может быть мотивированный отказ в выдаче информации по запросу (если процедура является невыполнимой в силу технических возможностей; если услуга является дополнительной или сервисной).

Муниципальная услуга считается оказанной, если пользователю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги и принятием решений осуществляется директором МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги.

4.2. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по оказанию муниципальной услуги и принятием решений, может осуществляться отделом культуры администрации Родионово-Несветайского района.

4.3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной услуги,
- выявления нарушений исполнения положений настоящего Регламента, прав потребителей муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

4.4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

Сотрудник, осуществляющий прием документов, несет персональную ответственность за полноту и правильность их оформления, сохранность принятых документов, порядок и сроки их приема.

Сотрудник, уполномоченный на рассмотрение заявлений, несет персональную ответственность:

- за своевременность и качество проводимых проверок по заявлениям;
- за соответствие результатов рассмотрения заявлений требованиям законодательства Российской Федерации;
- за соблюдение порядка и сроков рассмотрения заявления.

Сотрудник, уполномоченный на предоставление информации, несет персональную ответственность за соблюдение срока и порядка предоставления

информации, исполнение запросов граждан на письменную консультацию, установленных настоящим Регламентом.

Персональная ответственность сотрудников закрепляется в их должностных инструкциях (обязанностях).

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

5.1. Информация для Заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» и его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее – жалоба).

Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц, ответственных или уполномоченных специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в досудебном и судебном порядке.

Жалоба может быть подана при отказе в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

Жалоба может быть подана при отказе органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2. Предмет жалобы.

Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1. Федерального закона.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. Требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя.

5.2.5. Отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами

Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника организации в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.2.8. Нарушение срока и порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.2.9. Приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия и рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.4. Порядок подачи жалобы.

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) отраслевого органа, либо структурного подразделения муниципального органа местного самоуправления подается непосредственно в орган местного самоуправления, предоставляющий муниципальную услугу.

5.4.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя учреждения, либо структурного подразделения учреждения предоставляющего муниципальную услугу, подается в МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ».

5.4.5. Жалобы подаются в МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», предоставляющий муниципальную услугу, органа местного самоуправления, МФЦ, учредителю МФЦ, уполномоченному должностному лицу:

5.4.6. В письменной форме на бумажном носителе, в том числе почтовым отправлением или в ходе личного приема заявителя. В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.7. В электронном виде.

5.4.8. В электронном виде жалобы могут быть поданы заявителем посредством:

5.4.8.1. Официального сайта отраслевого органа, учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационно-аналитического

интернет - портала единой сети МФЦ Ростовской области, официального сайта учредителя МФЦ.

5.4.8.2. Региональной государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области».

5.4.8.3. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) МФЦ и его работника).

5.4.8.4. Электронной почты отраслевого органа или органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ.

5.4.8.5. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

5.5. Порядок рассмотрения жалобы.

5.5.1. Жалобы на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления рассматриваются руководителями органов местного самоуправления, которые обеспечивают:

5.5.2. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящих Правил.

5.5.3. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.4.1. настоящего регламента.

5.5.4. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», либо структурного подразделения учреждения рассматриваются заместителем главы Администрации, курирующим деятельность учреждения в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Администрации.

5.5.5. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.3 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностные лица, указанные в настоящем разделе Административного регламента, незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.5.6. Орган местного самоуправления, учреждения, предоставляющие муниципальные услуги, МФЦ, учредитель МФЦ, уполномоченное должностное лицо обеспечивают:

5.5.6.1. Оснащение мест приема жалоб.

5.5.6.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» либо органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, МФЦ и их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале.

5.5.6.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» либо органа местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, муниципальных служащих органа местного самоуправления, МФЦ и их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.5.6.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.5.6.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления, МФЦ, учредителю МФЦ, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом местного самоуправления, уполномоченными на ее рассмотрение, МФЦ, учредителем МФЦ.

По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае обжалования отказа органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, МФЦ в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.6.6. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган местного самоуправления, заместитель главы Администрации района, курирующий деятельность МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» в соответствии с распределением обязанностей между заместителями Администрации, МФЦ, учредитель МФЦ или уполномоченное должностное лицо принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.5.6.7. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае, если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте 5.4.8.3 пункта 5.4 настоящих Правил, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.5.6.8. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- Наименование МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» или органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ, учредителя МФЦ или уполномоченного должностного лица, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) лиц, принявших решение по жалобе.
- Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о лице, решение и действие (бездействие) которого обжалуются.
- Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.
- Основания для принятия решения по жалобе.
- Принятое по жалобе решение.
- В случае, если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги.
- Порядок обжалования принятого по жалобе решения.

5.5.6.9. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) служащего МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», работника МФЦ подписывается руководителем органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, МФЦ.

5.5.6.10. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ» или органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, заместителем главы Администрации района, курирующим деятельность отраслевого органа, структурного подразделения органа местного самоуправления в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации района.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подписывается учредителем МФЦ либо уполномоченным должностным лицом.

5.5.6.11. Ответ по результатам рассмотрения жалобы не позднее дня, следующего за днем принятия решения, может быть представлен по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного электронной подписью руководителя органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченного должностного лица, заместителя главы Администрации района, курирующих деятельность отраслевых органов, структурных подразделений органа местного самоуправления в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации района, руководителя МФЦ, учредителя МФЦ, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.5.6.12. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе по результатам рассмотрения жалобы заявителю дается информация

о действиях, осуществляемых органом местного самоуправления, предоставляющим муниципальную услугу, МФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.5.6.13. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе по результатам рассмотрения жалобы заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.5.6.14. Руководитель МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, заместитель главы Администрации, курирующие деятельность отраслевого органа, структурного подразделения органа местного самоуправления в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящих Правил в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.5.6.15. Руководитель МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», структурного подразделения органа местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, заместитель главы Администрации, курирующие деятельность отраслевого органа, структурного подразделения органа местного самоуправления в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации, руководитель МФЦ, учредитель МФЦ могут оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.5.6.16. Руководитель МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», структурного подразделения МБУК Родионово-Несветайского района «МЦБ», предоставляющего муниципальную услугу, уполномоченное должностное лицо, заместитель главы Администрации, района, курирующие деятельность отраслевого органа, структурного подразделения органа местного самоуправления в соответствии с распределением обязанностей между заместителями главы Администрации, МФЦ, учредитель МФЦ сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа с указанием причин принятого решения в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы».

5.6. Если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, гражданину, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений. Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение к соответствующему должностному лицу Администрации района.

5.7. Заявители могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, неправомерных решениях, действиях или бездействии должностных лиц Администрации района, нарушении положений настоящего административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номеру телефону, указанному на официальном сайте Администрации района и едином портале, в сети Интернет <http://nesvetai.donland.ru/> посредством Федеральной государственной и информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций), государственной информационной системы Ростовской области «Портал государственных и муниципальных услуг Ростовской области», а так же через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

5.8. Заявители вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействие должностных лиц Администрации района в судебном порядке.

5.9. Ответственность за нарушение установленного порядка оформления и выдачи документов по существу заявления наступает в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.10. Положения Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных и муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

Управляющий делами
Администрации района



Е.В. Федоренко