

**Административный регламент предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам
данных муниципальных библиотек»**

(утвержден постановлением администрации муниципального образования
город Новомосковск от 20.02.2012 N 375 в ред. постановления администрации
муниципального образования город Новомосковск от 06.08.2021 N 1991)

1. Общие положения

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее - Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее - Муниципальная услуга).

2. В качестве заявителей при получении Муниципальной услуги (далее - Заявитель) могут выступать физические и юридические лица.

2.1. От имени Заявителей за предоставлением Муниципальной услуги могут обращаться лица, действующие в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

3. Информацию по вопросам предоставления Муниципальной услуги Заявитель может получить:

3.1 в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Новомосковская библиотечная система» при личном обращении в устной форме или с использованием средств телефонной связи;

3.2 на официальном сайте муниципального образования город Новомосковск в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – официальный сайт);

3.3 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

3.4 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области.

4. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте размещается следующая информация:

4.1 исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые Заявитель вправе представить по собственной инициативе;

4.2 круг Заявителей;

4.3 срок предоставления Муниципальной услуги;

4.4 результаты предоставления Муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления

Муниципальной услуги;

4.5 размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление Муниципальной услуги;

4.6 исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

4.7 информация о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления Муниципальной услуги;

4.8 формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении Муниципальной услуги.

5. Информация на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте о порядке и сроках предоставления Муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» предоставляется Заявителю бесплатно.

6. Доступ к информации о сроках и порядке предоставления Муниципальной услуги осуществляется без выполнения Заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства Заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию Заявителя или предоставление им персональных данных.

7. В помещениях Муниципального бюджетного учреждения культуры «Новомосковская библиотечная система» в актуальном состоянии находятся нормативные правовые акты, регулирующие порядок предоставления Муниципальной услуги, в том числе Административный регламент, которые по требованию Заявителя предоставляются ему специалистом для ознакомления.

8. Справочную информацию о предоставлении Муниципальной услуги Заявитель может получить:

8.1 на информационных стендах непосредственно в Муниципальном бюджетном учреждении культуры «Новомосковская библиотечная система» (далее – Учреждение), предоставляющем Муниципальную услугу;

8.2 на официальном сайте в разделе «Муниципальные услуги»;

8.3 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru/29745/1/info>).

8.4 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru/?Catalog=Citizens&Municipal=760&sub=762&sid=710000010000024711>).

9. Справочная информация о предоставлении Муниципальной услуги может быть получена:

9.1 посредством публикаций в средствах массовой информации;

9.2 с использованием средств телефонной связи;

9.3 при личном обращении Заявителя.

10. Информационные стенды должны быть освещены и хорошо просматриваемы. Информационные стенды содержат актуальную информацию, необходимую для получения Муниципальной услуги. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений.

11. Информация на информационных стендах в Учреждении дублируется знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

12. К справочной информации относится следующая информация:

12.1 место нахождения и график работы Учреждения, обращение в которое необходимо для получения Муниципальной услуги;

12.2 справочные телефоны Учреждения;

12.3 адрес официального сайта, адрес официального сайта Учреждения, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Учреждения в информационно-коммуникационной сети «Интернет».

13. Опубликование (размещение, распространение) справочной информации о предоставлении Муниципальной услуги в средствах массовой информации осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

14. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

15. Время телефонного разговора не должно превышать 10 минут.

16. При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, специалист, принявший звонок, должен переадресовать (перевести) его на другое должностное лицо или сообщить Заявителю телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

17. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся лиц по интересующим их вопросам, обращаются к ним на «Вы», проявляют спокойствие и выдержку, дают разъяснения, исключая возможность ошибочного или двоякого их понимания.

18. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления Муниципальной услуги с момента приема его заявления и документов на предоставление Муниципальной услуги. Заявителю предоставляются сведения о том, на каком этапе (в процессе выполнения какой административной процедуры (действия) Муниципальной услуги находится представленный им комплект документов.

2. Стандарт предоставления Муниципальной услуги

19. Наименование Муниципальной услуги – «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

20. Наименование органа, предоставляющего Муниципальную услугу – муниципальное бюджетное учреждение культуры «Новомосковская библиотечная система».

21. Органы администрации муниципального образования город Новомосковск (далее – Администрация), структурные подразделения Администрации, государственные органы и иные органы местного самоуправления, а также организации в предоставлении Муниципальной услуги не участвуют.

22. При предоставлении Муниципальной услуги специалисты Учреждения не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения документов и информации, предоставляемых в результате оказания услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг в муниципальном образовании город Новомосковск.

23. Результатом предоставления Муниципальной услуги является предоставление в электронной форме доступа Заявителю к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

24. Максимальный срок предоставления Муниципальной услуги – в момент обращения.

25. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление Муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников их официального опубликования) размещается:

25.1 на официальном сайте в разделе «Муниципальные услуги»;

25.2 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<https://www.gosuslugi.ru/29675/1/info>).

25.3 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru/?Catalog=Citizens&Municipal=760&sub=762&sid=710000010000024711>).

26. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, подлежащих представлению Заявителем:

26.1 запрос в электронной форме при самостоятельном получении Заявителем Муниципальной услуги на официальном сайте Учреждения.

27. Учреждение не вправе требовать от Заявителя:

27.1 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;

27.2 представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными

правовыми актами Тульской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления 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» (далее – Федеральный закон);

27.3 представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

27.3.1 изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

27.3.2 наличие ошибок в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, и не включенных в представленный ранее комплект документов;

27.3.3 истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

27.3.4 выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, специалиста Учреждения, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора Учреждения при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

28. Не допускается отказ в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, а также отказ в предоставлении Муниципальной услуги в случае, если заявление и документы, необходимые для предоставления Муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления Муниципальной услуги, опубликованной на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области, официальном сайте.

29. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, отсутствуют.

30. Основания для приостановления предоставления Муниципальной

услуги отсутствуют.

31. Основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги отсутствуют.

32. Взимание государственной пошлины и (или) иной платы за предоставление Муниципальной услуги, не осуществляется.

33. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, и при получении результата предоставления Муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

34. Срок регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги (далее-запрос) – в момент поступления запроса.

35. Запрос Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги регистрируется автоматически на официальном сайте Учреждения.

36. Предоставление Муниципальной услуги начинается с момента регистрации запроса на официальном сайте Учреждения.

37. Требования к помещениям, в которых предоставляется Муниципальная услуга:

37.1. Вход в здание должен быть оборудован вывеской с полным наименованием Учреждения.

37.2. Вход в здание должен обеспечивать беспрепятственный доступ Заявителей.

37.3. Сотрудники Учреждения должны обеспечить помощь Заявителю-инвалиду при входе в здание и выходе из него.

37.4. Должен быть обеспечен допуск в здание собаки-поводыря при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме, установленной федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения.

37.5. Помещения для информирования оборудуются стендами (стойками), содержащими информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги, в том числе перечень документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, образцы их заполнения.

37.6. Информация на стендах (стойках) должна дублироваться знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

37.7. В местах для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема запросов, но и в рабочее время, когда прием Заявителей не ведется.

37.8. Места для ожидания должны быть оборудованы стульями, столами, информационными стендами, а также другим оборудованием, обеспечивающим условия для заполнения Заявителями запроса.

37.9. Места для приема Заявителей должны быть оборудованы стулом, иметь оборудованное место для письма и раскладки документов.

37.10. Помещения для приема Заявителей должны быть оснащены информационными табличками (вывесками) с указанием номера кабинета, фамилий, имен, отчеств и должностей лиц, ответственных за прием документов, графика приема Заявителей и дублироваться знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля на контрастном фоне.

37.11. Характеристики помещений приема и выдачи документов Учреждения в части объемно-планировочных и конструктивных решений, освещения, пожарной безопасности, инженерного оборудования должны соответствовать требованиям нормативных документов, действующих на территории Российской Федерации.

37.12. Должно быть обеспечено сопровождение Заявителей-инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по зданию, а также оказание помощи Заявителям-инвалидам в преодолении барьеров, мешающих им получить Муниципальную услугу, ответственными сотрудниками.

38. Показателями доступности и качества предоставления Муниципальной услуги являются:

38.1. Количество взаимодействий Заявителя с должностными лицами при предоставлении Муниципальной услуги.

38.2. Продолжительность ожидания приема Заявителем при подаче заявления о предоставлении Муниципальной услуги.

38.3. Соблюдение сроков предоставления Муниципальной услуги.

38.4. Наличие жалоб Заявителей на решения и действия (бездействие) Учреждения, специалистов Учреждения при предоставлении Муниципальной услуги.

38.5. Удовлетворенность Заявителей качеством и доступностью Муниципальной услуги.

38.6. Полнота, актуальность и доступность информации о порядке предоставления Муниципальной услуги.

38.7. Возможность либо невозможность получения Муниципальной услуги в государственном бюджетном учреждении Тульской области «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ), в том числе посредством запроса о предоставлении нескольких государственных и (или) муниципальных услуг в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона.

38.8. Доступность Муниципальной услуги в электронной форме, в том числе возможность получения информации о ходе предоставления Муниципальной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения

39. Исчерпывающий перечень административных процедур:

39.1 прием и регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги;

39.2 предоставление Муниципальной услуги.

40. Административная процедура «Прием и регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги».

40.1. Основанием для начала административной процедуры «Прием и регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги» является подача запроса Заявителем, для чего Заявителю необходимо: зайти на официальный сайт Учреждения (<http://nmosk-lib.ru>), в главном меню выбрать раздел «Услуги» - «Муниципальные услуги в электронной форме», в открывшемся окне выбрать муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

40.2. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры «Прием и регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги» является выбор Заявителем Муниципальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

40.3. Запрос Заявителя о предоставлении Муниципальной услуги регистрируется автоматически в момент выбора Заявителем Муниципальной услуги.

40.4. Срок выполнения административной процедуры – в момент подачи запроса Заявителем.

40.5. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги» является автоматическое обновление показателя счетчика запросов Заявителей, установленного на официальном сайте Учреждения.

40.6. Результатом выполнения административной процедуры «Прием и регистрация запроса о предоставлении Муниципальной услуги» является регистрация запроса Заявителя.

41. Административная процедура «Предоставление Муниципальной услуги».

41.1. Основанием для начала административной процедуры «Предоставление Муниципальной услуги» является зарегистрированный запрос Заявителя.

41.2. После регистрации запроса Заявителю необходимо сформировать поисковый запрос путем заполнения интерактивной формы, указав один либо несколько критериев поиска издания («автор», «заглавие», «издательство», «год издания», «рубрики») и нажав кнопку «Поиск».

41.3. При выполнении административной процедуры «Предоставление Муниципальной услуги» Заявитель имеет возможность выделить, скопировать и сохранить перечень найденных изданий.

41.4. Критерием принятия решения в рамках административной процедуры «Предоставление Муниципальной услуги» является открытие

перечня изданий, хранящихся в базах данных муниципальной библиотеки.

41.5. Срок выполнения административной процедуры – в момент открытия, сформированного в соответствии с критериями поискового запроса Заявителя, перечня изданий.

41.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры «Предоставление Муниципальной услуги» является автоматическая фиксация открытия сформированного на официальном сайте Учреждения перечня изданий и их количество.

41.7. Результатом выполнения административной процедуры «Предоставление Муниципальной услуги» является предоставление доступа Заявителю к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

42. Контроль за исполнением Административного регламента предоставления Муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

42.1. Текущий контроль.

42.2. Плановые проверки.

42.3. Внеплановые проверки.

43. Текущий контроль осуществляется в целях соблюдения и исполнения специалистами Учреждения, ответственными за предоставление Муниципальной услуги, положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению Муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

43.1. Текущий контроль проводится директором Учреждения.

44. Периодичность и сроки осуществления текущего контроля устанавливаются директором Учреждения.

45. Плановые проверки осуществляются в целях контроля за полнотой и качеством предоставления Муниципальной услуги, который включает в себя выявление и устранение нарушений прав Заявителей при предоставлении Муниципальной услуги, а также направлен на оптимизацию административных процедур (действий) при предоставлении Муниципальной услуги.

45.1. Порядок и периодичность проведения плановых проверок устанавливаются Комитетом по культуре Администрации (далее – Комитет по культуре). Плановые проверки проводятся не реже одного раза в год.

46. Внеплановые проверки осуществляются:

46.1. В целях контроля за устранением ранее выявленных нарушений при предоставлении Муниципальной услуги;

46.2. При рассмотрении жалоб Заявителей на решения и действия (бездействие) специалистов Учреждения, ответственных за предоставление Муниципальной услуги, директора Учреждения.

47. Плановые и внеплановые проверки проводятся председателем Комитета по культуре или должностным лицом Комитета по культуре,

наделенным полномочиями по проведению плановых и внеплановых проверок в соответствии с должностной инструкцией.

48. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей к виновным лицам применяются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

49. Директор Учреждения, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение специалистами Учреждения, ответственными за предоставление Муниципальной услуги, действующего законодательства Российской Федерации при предоставлении Муниципальной услуги.

50. Специалист Учреждения, ответственный за консультирование и информирование обратившихся лиц, в том числе Заявителей, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

51. Специалист Учреждения, ответственный за проведение проверок представленных Заявителем сведений, требующих проверки полноты и достоверности указанных в них сведений, несет персональную ответственность за своевременность и качество проводимых проверок по представленным Заявителем сведениям.

52. Должностные лица и специалисты Учреждения, ответственные за предоставление Муниципальной услуги, за невыполнение или ненадлежащее выполнение своих должностных обязанностей при предоставлении Муниципальной услуги несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

53. Физические лица, их объединения, организации вправе получать информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги в целях осуществления контроля за предоставлением Муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления Муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования

54. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления Муниципальной услуги (далее – жалоба).

55. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы Заявитель может получить:

55.1 на официальном сайте в разделе «Администрация - Административная реформа - Порядок подачи и рассмотрения жалоб при предоставлении муниципальных услуг»;

55.2 на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru>);

55.3 на Портале государственных и муниципальных услуг (функций) Тульской области (<http://www.gosuslugi71.ru/>);

55.4 при личном обращении в Администрацию с использованием почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

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

56.1 нарушение срока регистрации запроса о предоставлении Муниципальной услуги;

56.2 нарушение срока предоставления Муниципальной услуги;

56.3 требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги;

56.4 отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами для предоставления Муниципальной услуги, у Заявителя;

56.5 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

56.6 затребование с Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тульской области, муниципальными правовыми актами;

56.7 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

56.8 требование у Заявителя при предоставлении Муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

56.8.1 изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления Муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении Муниципальной услуги;

56.8.2 наличие ошибок в заявлении о предоставлении Муниципальной услуги и документах, поданных Заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, и не включенных в представленный ранее комплект документов;

56.8.3 истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги;

56.8.4 выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) Учреждения, специалиста Учреждения, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления Муниципальной услуги, либо в предоставлении Муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью директора Учреждения уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

57. Должностные лица, указанные в пункте 58 настоящего Административного регламента, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, рассматривают жалобы в соответствии с муниципальным нормативным правовым актом, определяющим особенности подачи и рассмотрения жалоб заявителей на решения и действия (бездействие) администрации муниципального образования город Новомосковск, должностных лиц Администрации, муниципальных служащих, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению государственных или муниципальных услуг, или их работников при предоставлении муниципальных услуг.

58. Жалобы:

58.1 на решения, принятые директором Учреждения, рассматриваются специалистом Комитета по культуре, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с должностной инструкцией;

58.2 на решения, принятые специалистом Учреждения, рассматриваются директором Учреждения.

59. Заявитель может обратиться с жалобой лично или через своего представителя.

60. От имени Заявителя жалоба может быть подана представителем, действующим в соответствии с законодательством Российской Федерации, учредительными документами либо доверенностью, оформленной в установленном порядке.

61. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме Заявителя, в электронной форме в Учреждение либо в Комитет по культуре.

62. Жалоба может быть направлена:

62.1 по почте;

62.2 через МФЦ;

62.3 с использованием 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;

62.4 с использованием официального сайта, официального сайта Учреждения (<http://nmosk-lib.ru>);

62.5 с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

62.6 с использованием Портала государственных услуг (функций) Тульской области.

63. Жалоба должна содержать:

63.1 наименование Учреждения, фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии) директора Учреждения или специалиста Учреждения, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

63.2 фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства Заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения Заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ Заявителю;

63.3 сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) директора Учреждения или специалиста Учреждения, ответственного за предоставление Муниципальной услуги;

63.4 доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) директора Учреждения либо специалиста Учреждения, ответственного за предоставление Муниципальной услуги.

64. Заявитель вправе представить документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых документов.

65. Прием жалоб в письменной форме на бумажном носителе и в форме электронных документов осуществляется:

65.1. Учреждением по адресу: город Новомосковск, ул. Садовского, д.40а, 2 этаж, кабинет «Секретарь» в соответствии с графиком:

понедельник, вторник, среду, четверг – с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин.;

в пятницу – с 9 ч. 00 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

65.2. Комитетом по культуре по адресу: ул. Комсомольская, д.32/32, кабинет 241 в соответствии с графиком:

в понедельник, вторник, среду, четверг – с 8 ч. 48 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 18 ч. 00 мин.;

в пятницу – с 8 ч. 48 мин. до 13 ч. 00 мин. и с 14 ч. 00 мин. до 17 ч. 00 мин.

66. В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность. В качестве документа, удостоверяющего личность, Заявитель представляет один из документов,

удостоверяющих личность, признаваемых таковыми в соответствии с законодательством Российской Федерации.

67. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 64 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. Документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

68. Жалоба может быть подана Заявителем в МФЦ по адресу: г. Новомосковск, ул. Московская, д. 7, ш. Рязанское, д. 9/1.

69. МФЦ обеспечивает ее передачу в Учреждение (Комитет по культуре) в течение 1 (одного) рабочего дня со дня получения жалобы.

70. Жалоба регистрируется в день поступления:

70.1 в Учреждение – специалистом Учреждения, ответственным за регистрацию входящей документации;

70.2 в Комитет по культуре – специалистом Комитета по культуре, ответственным за регистрацию входящей документации в САДЭД «Дело».

71. Не позднее 1 (одного) рабочего дня со дня регистрации в Учреждении (Комитете по культуре) жалоба передается директору Учреждения (специалисту Комитета по культуре, наделенному полномочиями по рассмотрению жалоб).

72. Директор Учреждения (специалист Комитета по культуре, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб) рассматривает жалобу в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

73. В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации Директором Учреждения (специалистом Комитета по культуре, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб).

74. Если жалоба не относится к деятельности Учреждения, то в течение двух рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям которых отнесено рассмотрение жалобы. О переадресации жалобы в этот же срок сообщается Заявителю.

75. Директор Учреждения (специалист Комитета по культуре, наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб) рассматривает жалобу в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

76. В случае обжалования отказа в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

77. Если жалоба не относится к деятельности Учреждения, то в течение двух рабочих дней со дня регистрации жалобы она направляется в государственный орган или орган местного самоуправления, к полномочиям

которых отнесено рассмотрение жалобы. О переадресации жалобы в этот же срок сообщается Заявителю.

78. Жалоба не рассматривается по существу в следующих случаях:

78.1 имеется вступившее в законную силу принятое по жалобе с теми же сторонами, о том же предмете и по тем же основаниям решение или определение о прекращении производства по жалобе либо об утверждении мирового соглашения суда общей юрисдикции, арбитражного суда;

78.2 если жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу директора Учреждения, специалиста Учреждения, ответственного за предоставление Муниципальной услуги, а также членов его семьи;

78.3 если ранее подобная жалоба была рассмотрена (с теми же лицами, о том же предмете и по тем же основаниям);

78.4 содержание жалобы не соответствует требованиям, установленным в пункте 63 настоящего Административного регламента.

79. Заявитель письменно уведомляется об отказе в рассмотрении жалобы по существу. Срок подготовки и отправки Учреждением (Комитетом по культуре) письменного уведомления об отказе в рассмотрении жалобы по существу составляет 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы. Письменное уведомление об отказе в рассмотрении жалобы по существу направляется Заявителю простым письмом с уведомлением.

79.1. Письменное уведомление об отказе в рассмотрении жалобы по существу не направляется в случае, если в жалобе не указаны фамилия Заявителя и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

80. В случае если причины, по которым жалоба не была рассмотрена по существу, в последующем устранены, Заявитель вправе вновь обратиться с жалобой.

81. До момента вынесения решения по жалобе Заявитель вправе обратиться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы. В таком случае рассмотрение жалобы прекращается.

82. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

83. По результатам рассмотрения жалобы директор Учреждения (председатель Комитета по культуре) издает один из следующих приказов (решение по жалобе), в которых:

83.1 жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Тульской области, муниципальными правовыми актами;

83.2 в удовлетворении жалобы отказывается.

84. В удовлетворении жалобы отказывается в случае, если при ее рассмотрении не выявлены нарушения при предоставлении Муниципальной услуги.

85. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 83 настоящего Административного регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

85.1. В случае если жалоба была направлена с использованием 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, ответ Заявителю направляется посредством указанной системы.

86. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

86.1 наименование Учреждения, предоставляющего Муниципальную услугу;

86.2 фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование Заявителя;

86.3 в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Учреждением (Комитетом по культуре), 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.

86.4 в случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе Заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

87. В случае если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы директором Учреждения (специалистом Комитета по культуре) или решение ими не было принято, то Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) директора Учреждения (специалиста Комитета по культуре) в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Также в суде могут быть обжалованы решения, действия (бездействие), в результате которых нарушены права и свободы Заявителя.

88. После принятия решения по результатам рассмотрения жалобы оригиналы документов возвращаются Заявителю по его заявлению в соответствии с правилами делопроизводства, установленными в Учреждении (Комитете по культуре).

89. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в досудебном или судебном порядке, если это не затрагивает разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую законодательством тайну.

**Председатель
комитета по культуре**

Е.В. Плащенко