



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТРЕЖЕВОЙ ПОСТАНОВЛЕНИЕ

25.07.2012

№ 516

Об утверждении Административного регламента
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», распоряжением Администрации городского округа Стрежевой от 16.02.2012 № 36 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Стрежевой»

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению.

2. Признать утратившими силу постановления Администрации городского округа Стрежевой:

- от 29.11.2010 № 772 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

- от 17.05.2011 № 321 «О внесении изменений в постановление Администрации городского округа Стрежевой от 29.11.2010 № 772».

3. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию и размещению на официальном сайте органов местного самоуправления городского округа Стрежевой.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Мэра городского округа Садыкову И.В.

Мэр городского округа

В.М. Харахорин

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» в лице структурного подразделения «Библиотечная информационная система», а также порядок взаимодействия между учреждениями, их сотрудниками, порядок взаимодействия с заявителями, органами местного самоуправления, органами государственной власти и организациями при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее – регламент) разработан Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой», на основании части 1 статьи 13 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.05.2011 № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг».

1.3. Заявителями являются юридические и физические лица, обратившиеся за доступом к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.4.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс» в лице структурного подразделения «Библиотечная информационная система» (далее – Учреждение).

1.4.2. Место нахождения Учреждения:

Центральная библиотека: 636780, Томская обл., г. Стрежевой, ул. Мира, 9

Детская библиотека: 636780, Томская обл., г. Стрежевой, ул. Мира, 9

Библиотека-клуб: 636780, Томская обл., г. Стрежевой, ул. Новая, 22/1,

1.4.3. Режим работы Учреждения:

Центральная библиотека:

понедельник – пятница: 12.00 – 19.00, без перерыва

суббота, воскресенье: 10.00 – 17.00, без перерыва

последний четверг месяца - санитарный день

Детская библиотека:

понедельник – пятница: 11.00 – 18.00, без перерыва

суббота, воскресенье: 10.00 – 17.00, без перерыва

последний четверг месяца - санитарный день

Библиотека-клуб:

понедельник – суббота: 11.00 – 18.00, перерыв: 15.00 – 16.00

выходной – воскресенье

Последняя пятница месяца – санитарный день.

1.4.4. Справочные телефоны Учреждения:

Центральная библиотека 5-19-50, 3-51-53, 3-25-23

Детская библиотека 5-01-61

Библиотека-клуб 5-71-95

1.4.5. Адрес официального сайта Учреждения: <http://libstrej.tomsk.ru>. Адрес электронной почты Учреждения: msk-bis@yandex.ru

1.4.6. Информация о месте нахождения и режиме работы Учреждения может быть получена: по телефонам, при личном обращении, по почте, в письменном виде, с использованием официального сайта органов местного самоуправления городского округа Стрежевой по адресу в сети Интернет: <http://admstrj.tomsk.ru> в разделе «Муниципальные услуги», с использованием регионального Портала государственных и муниципальных услуг Томской области по адресу в сети Интернет: www.pgs.tomsk.gov.ru, с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг по адресу в сети Интернет: www.epgu.gosuslugi.ru

1.5. Порядок получения информации Заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг Томской области, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций): предоставление муниципальной услуги осуществляется в следующих формах:

– при обращении заявителя, доверенного или уполномоченного лица в Учреждение лично или по телефону,

– при обращении в письменной форме почтовым отправлением в адрес Учреждения, по факсу, при обращении по электронной почте,

– в форме публичного информирования на официальном сайте Учреждения, на Едином и региональном порталах государственных и муниципальных услуг.

1.6. Порядок, форма и место размещения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги:

1.6.1. Информационные материалы по вопросам предоставления муниципальной услуги содержат:

– сведения о графике работы Учреждения, адресе, номерах телефонов, адресе электронной почты, официальном сайте,

– административный регламент предоставления муниципальной услуги,

– блок-схему, наглядно отображающую последовательность прохождения всех административных процедур.

1.6.2. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается на информационных стендах в фойе Учреждения, в печатном виде. Текст материалов печатается удобным для чтения шрифтом (кегель не менее 12).

1.6.3. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги размещается на официальном сайте Учреждения: <http://libstrej.tomsk.ru> на главной странице в разделе «Главное меню / Документы/ Административные регламенты».

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Наименование Учреждения: Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Многофункциональный социокультурный комплекс», структурное подразделение – «Библиотечная информационная система».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Учреждения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги: не более 5 рабочих дней:

– предоставление информации заявителю при личном обращении – не более 15 минут;

– предоставление информации заявителю при письменном обращении – не более 5 рабочих дней с момента обращения;

– предоставление информации заявителю при публичном информировании путем размещения в средствах массовой информации, официальном сайте, издания информационных материалов – круглосуточно.

2.5. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации, Томской области и органов местного самоуправления, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

– Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»,

– Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,

– Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

– Постановление Правительства РФ от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»,

– Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении Сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»,

– Закон Томской области от 09.10.1997 № 573 «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Томской области»,

– постановление Администрации городского округа Стрежевой от 17.03.2010 № 184 «Об организации работы в муниципальных учреждениях по предоставлению муниципальных услуг в электронном виде»,

– распоряжение Администрации городского округа Стрежевой от 30.09.2010 № 243 «Об организации перехода на предоставление муниципальных услуг в электронном виде в городском округе Стрежевой»,

– распоряжение Администрации городского округа Стрежевой от 16.02.2012 № 36 «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе Стрежевой».

2.6. Исчерпывающий перечень документов в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, субъекта Российской Федерации, органов местного самоуправления для предоставления муниципальной услуги: документы не требуются.

2.7. Учреждение не вправе требовать от Заявителя:

а) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальных услуг;

б) представления документов и информации, в том числе об оплате государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми

актами Томской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов.

2.8. Основания для отказа в приеме документов: отсутствуют.

2.9. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:
отсутствие запрашиваемой базы данных в Учреждении, предоставляющем муниципальную услугу;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.10. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги:
нарушение Правил пользования библиотекой;

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.11. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги: отсутствуют.

2.12. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.13. Максимальные сроки ожидания в очереди: 15 минут.

2.14. Порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги: регистрация запроса не проводится.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема Заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги:

2.15.1. На территории, прилегающей к месторасположению Учреждения, оборудуются места для парковки автотранспортных средств. На стоянке должно быть не менее 5 мест для парковки автотранспортных средств, из них не менее двух мест – для парковки специальных транспортных средств инвалидов. Доступ Заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.15.2. Центральный вход в здание Учреждения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании учреждения.

2.15.3. Помещения Учреждения должны соответствовать установленным санитарно-эпидемиологическим правилам. Присутственные места оборудуются средствами противопожарной защиты.

2.15.4. Места информирования, предназначенные для ознакомления Заявителей с информационными материалами, оборудуются информационными стендами.

2.15.5. Места ожидания в очереди оборудуются кресельными секциями, скамьями (банкетками) – в количестве не менее 3. Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей.

2.15.6. На информационных стендах в помещениях Учреждения, предназначенных для приема документов, размещается следующая информация:

– текст настоящего регламента;

– блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.16.1. Количество взаимодействий Заявителя со специалистами Учреждения: минимальное количество – 1 (при обращении за получением информации на сайт), максимальное количество – 1 (при личном обращении, обращении по телефону).

2.16.2. Заявитель может получить информацию:

– при личном обращении в Учреждение, по телефону, при обращении в письменной форме, по почте в адрес Учреждения.

– с использованием информационно - коммуникационных технологий, в том числе при обращении по электронной почте, при обращении на официальный сайт Учреждения.

2.16.3. Соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и условий ожидания.

2.16.4. Вежливость, корректность и внимательность сотрудников Учреждения, осуществляющих предоставление муниципальной услуги, по отношению к Заявителю.

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

3.1. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- 1) Прием запроса Заявителя.
- 2) Подготовка ответа на запрос.
- 3) Выдача результата предоставления муниципальной услуги.

3.2.1. Административная процедура «Прием запроса Заявителя»

Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение Заявителя, обращение по телефону либо поступление в Учреждение запроса Заявителя в виде почтового отправления, сообщения по электронной почте, через Портал государственных и муниципальных услуг Томской области.

Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

- при личном обращении Заявителя либо при обращении по телефону - библиотечный специалист отдела обслуживания
- при поступлении в Учреждение запроса Заявителя в виде почтового отправления, в том числе электронной почтой - ответственный исполнитель, назначаемый руководителем Учреждения.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения (структурного подразделения).

Максимальная продолжительность административной процедуры: 1 рабочий день.

3.2.2. Административная процедура «Подготовка ответа на запрос»

Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

- при личном обращении Заявителя либо при обращении по телефону - библиотечный специалист отдела обслуживания.
- при поступлении в Учреждение запроса Заявителя в виде почтового отправления, в том числе электронной почтой – ответственный исполнитель, назначаемый руководителем Учреждения.

Основанием для начала административной процедуры является поступление запроса Заявителя.

Сотрудник Учреждения, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, рассматривает запрос Заявителя на предмет соответствия обращения содержанию муниципальной услуги и готовит информацию в доступной для восприятия Заявителя форме, содержание которой максимально полно отражает объем запрашиваемой информации.

Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая Заявителю, содержит следующие данные в соответствии с конкретным запросом:

- информация о наличии / отсутствии необходимых Заявителю документов,
- сведения о запрашиваемом издании: автор, заглавие, год издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах),

– местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения).

В ответе на письменное обращение Заявителя специалист Учреждения, осуществляющий подготовку ответа, указывает свою должность, фамилию, имя и отчество, а также номер телефона для справок.

Продолжительность административной процедуры при личном обращении Заявителя – 10 минут.

Максимальная продолжительность административной процедуры при подготовке ответа Заявителю в виде почтового отправления - 3 рабочих дня с момента получения запроса. Подготовленный ответ (в 2 экземплярах) передается на подпись руководителю Учреждения.

3.2.3. Административная процедура «Выдача результата предоставления муниципальной услуги».

Специалисты Учреждения, ответственные за выполнение административных действий в рамках административной процедуры:

– при личном обращении Заявителя либо при обращении по телефону - библиотечный специалист отдела обслуживания.

– при поступлении в Учреждение запроса Заявителя в виде почтового отправления, в том числе электронной почтой - ответственный исполнитель, назначаемый руководителем Учреждения.

При личном обращении выдача результата Заявителю проводится в устной форме непосредственно в момент обращения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения, сотрудник Учреждения, осуществляющий предоставление муниципальной услуги, отвечает на вопрос Заявителя в вежливой (корректной) форме. Во время разговора следует произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат.

Письменный ответ Заявителю на запрос направляется по почте письмом с уведомлением о вручении, либо под роспись. В случае взаимодействия с Заявителем в электронном виде, письменное обращение, содержащее запрашиваемую информацию, дополнительно направляется Заявителю в электронном виде, если об этом указано Заявителем в заявлении.

Максимальная продолжительность административной процедуры: 1 рабочий день.

3.3. Предоставление муниципальной услуги в форме публичного информирования на интернет-сайте Учреждения

Для получения информации о библиографических ресурсах библиотек, Заявитель самостоятельно обращается на сайт Учреждения <http://libstrej.tomsk.ru> в раздел «Электронный каталог» или «Услуги».

Заявитель самостоятельно осуществляет поиск информации с использованием электронного каталога, следуя правилам составления поискового запроса, представленным на странице.

3.4. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

3.4.1. Через сеть Интернет муниципальная услуга должна быть доступна любому гражданину РФ или иностранному гражданину, без предоставления каких-либо документов, без ограничений по возрасту, вне зависимости от географического расположения, времени суток и типа транспортного канала, при скорости доступа в сеть Интернет не менее 128 кбит/с и знании русского языка.

3.4.2. При обращении на сайт муниципальная услуга в электронном виде предоставляется круглосуточно, всем пользователям, если их количество не превышает 10000 человек одновременно. Процесс предоставления муниципальной услуги начинается при обращении пользователя на сайт. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 10000 запросов одновременно), составляет 20 минут.

4. Формы контроля за исполнением регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными специалистами Учреждения положений регламента и иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Томской области, устанавливающих требования к предоставлению муниципальных услуг, а также принятием решений ответственными лицами.

4.2. Текущий контроль исполнения регламента осуществляется специалистами организационно-аналитического отдела Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

4.3. Текущий контроль проводится путем оперативного выяснения хода выполнения административных процедур, напоминаний о своевременном выполнении административных действий, истребования от ответственных исполнителей объяснений причин задержки осуществления административных действий.

4.4. Периодичность осуществления текущего контроля: устанавливается начальником организационно-аналитического отдела Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

4.5. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальных услуг.

4.5.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение жалоб, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на действие (бездействие) специалистов Учреждения.

4.5.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется начальником организационно-аналитического отдела, начальником Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

4.5.3. Формами контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги являются:

- рассмотрение отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги;
- рассмотрение жалоб на действия (бездействие) и решения специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- проведение плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

4.5.4. Проведение плановых проверок осуществляется специалистами организационно-аналитического отдела. Проведение внеплановых проверок осуществляется на основании поручения начальника Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой» начальником организационно-аналитического отдела, специалистами организационно-аналитического отдела.

4.5.5. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.5.6. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании годового плана работы организационно-аналитического отдела, годового плана работы Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

4.5.7. Плановые проверки проводятся не реже 2 раз в год, внеплановые – в случае поступления жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц специалистов (должностных лиц), осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, по конкретному обращению заявителя.

4.5.8. Результаты проверки оформляются в виде информационной справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению. Справка подписывается начальником организационно-аналитического отдела и представляется начальнику Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

4.5.9. По результатам проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности.

4.5.10. По результатам рассмотрения отчетов и справок о предоставлении муниципальной услуги, а также жалоб на действия (бездействие) специалистов (должностных лиц) при предоставлении муниципальной услуги, при выявлении нарушений виновные лица привлекаются к ответственности.

4.5.11. Специалисты Учреждения (в том числе должностные лица), ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут дисциплинарную, административную и иную ответственность, установленную законодательством Российской Федерации за соблюдение сроков и порядка исполнения каждой административной процедуры, указанной в настоящем регламенте.

4.5.12. Ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

4.5.13. Специалист, ответственный за прием запросов заявителей, в соответствии со своей должностной инструкцией несет ответственность за надлежащие прием и регистрацию запросов, своевременную их передачу ответственным исполнителям.

4.5.14. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, в соответствии со своей должностной инструкцией несет ответственность за соблюдение сроков и порядка рассмотрения запросов, правильность оформления и качество подготовки документов.

4.5.15. Руководитель Учреждения в соответствии со своей должностной инструкцией несет ответственность за качество (полноту) предоставления муниципальной услуги, соблюдение сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, и требований настоящего административного регламента.

4.6. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны физических и юридических лиц.

4.6.1. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять заявители на основании полученной в Учреждении информации.

4.6.2. Граждане, их объединения и организации вправе получать информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, а также направлять замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальных услуг.

4.6.3. Граждане, их объединения и организации вправе направить обращение с просьбой о проведении проверки соблюдения и исполнения положений регламента, нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей (представителей заявителя) при предоставлении муниципальной услуги.

4.6.4. В течение 30 календарных дней со дня регистрации обращений от граждан, их объединений или организаций, обратившимся лицам направляется ответ на обращение, поступившее в форме электронного документа, в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

4.6.5. Должностное лицо Муниципального казенного учреждения «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой», уполномоченное на проведение мониторинга качества предоставления муниципальной услуги: начальник организационно-аналитического отдела.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу на территории городского округа Стрежевой, а также их должностных лиц, муниципальных служащих

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Муниципальное казенное учреждение «Управление культуры, спорта и молодёжной политики Администрации городского округа Стрежевой».

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органов местного самоуправления, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг, либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.4. Жалоба, поступившая в Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим 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 Томской области, муниципальными правовыми актами городского округа Стрежевой;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.5 настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2.4 настоящего регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.8. Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Приложение
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

**Блок-схема
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»**

