



КЕМЕРОВСКАЯ ОБЛАСТЬ-КУЗБАСС

Администрация Беловского городского округа

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

28.06.2024

№2712-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей Муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Белово» (через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет)»

В целях реализации положений Федерального закона от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» и с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация Беловского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей МАУ «ЦБС г. Белово» (через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет):

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей Муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Белово» (через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет)».

2. Подпункт 1.3., Пункта 1 Постановления Администрации Беловского городского округа от 05 июля 2021 года № 1788-п «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ), оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями культуры Беловского городского округа - признать утратившими силу.

3. Управлению культуры Администрации Беловского городского округа (Аксанова А.Е.) обеспечить соблюдение Административных регламентов предоставления муниципальных услуг (работ).

4. Управлению по работе со средствами массовой информации (Косвинцева Е.В.) опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Отделу информационных технологий (Александрова С.А.) разместить настоящее постановление на официальном сайте Администрации Беловского городского округа в информационно – телекоммуникационной сети «Интернет».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на первого заместителя Главы Беловского городского округа Г.В. Овчинникову.

Глава Беловского
городского округа



А.В. Курносов

Утвержден
постановлением Администрации
Беловского городского округа
от 28.06.2024 № 2712-п

**Административный регламент предоставления
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей МАУ «ЦБС г. Белово»
(через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет)»**

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей Муниципального автономного учреждения «Централизованная библиотечная система г. Белово» (через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет)» (далее по тексту - административный регламент, муниципальная услуга) – нормативно правовой акт, устанавливающий порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) Муниципальным автономным учреждением «Централизованная библиотечная система г. Белово» (далее – МАУ «ЦБС г. Белово») при предоставлении муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей МАУ «ЦБС г. Белово» (через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет)».

1.2. Круг Заявителей

1.2.1. Муниципальная услуга предоставляется следующим лицам (далее - Заявители):

- физическим лицам с ограниченными возможностями, с учетом ограничений в возрасте (в соответствии с Федеральным законом от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»);
- юридическим лицам.

1.2.2. Интересы Заявителей могут представлять иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - представители).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- специалистом уполномоченного органа при непосредственном обращении Заявителя или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения на официальном сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - официальный сайт МАУ «ЦБС г. Белово»);

- путем размещения на информационном стенде в помещении уполномоченного органа, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

- посредством ответов на письменные обращения;

1.3.2. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах МАУ «ЦБС г. Белово», адресе электронной почты размещена на официальном сайте Администрации Беловского городского округа <https://www.belovo42.ru/>

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей (через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет)» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Наименование органа, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу: Муниципальное автономное учреждение «Централизованная библиотечная система г. Белово» (далее – уполномоченный орган).

2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Обеспечение свободного и равного доступа населения к базам данных аппарата МАУ «ЦБС г. Белово», имеющихся и предоставляемых Заявителю МАУ «ЦБС г. Белово» через сеть Интернет, удовлетворение информационных потребностей Заявителя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Через Интернет, услуга оказывается в электронном виде всем получателям услуги, если их количество не превышает 100 человек,

одновременно. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 100 запросов одновременно), составляет 10 минут.

2.4.2. Юридическим фактом, выступающим основанием для начала оказания муниципальной услуги, является момент электронного обращения посетителей на сайт МАУ «ЦБС г. Белово» для получения услуги.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.5.1. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте уполномоченного органа, а также на официальном сайте Администрации Беловского городского округа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.5.2. Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги на официальном сайте Администрации Беловского городского округа <https://www.belovo42.ru/>, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Для предоставления данной услуги предоставление документов не требуется.

2.7. Требования к взаимодействию с Заявителем при предоставлении муниципальной услуги

2.7.1. Уполномоченный орган не вправе требовать от Заявителя или его представителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулиющими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение Заявителем платы за предоставление муниципальной услуги, 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 муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Кемеровской области - Кузбасса, нормативными правовыми актами Администрации Беловского городского округа, за исключением документов, включенных в перечень документов,

определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг;

4) 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:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи Заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется Заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.7.2. В случае если для предоставления муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося

Заявителем, обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением муниципальной услуги Заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Действие настоящего пункта не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Для предоставления данной услуги не требуется предоставления документов, в связи, с чем отказ не предусмотрен.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет;
- если выполнение запроса противоречит нормам законодательства об авторском праве.

2.9.2. Приостановление предоставления данной муниципальной услуги не предусмотрено.

2.10. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы за предоставление муниципальной услуги

2.10.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10.2. За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги

Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 100 запросов одновременно), составляет 10 минут.

2.12. Срок и порядок регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Срок регистрации запроса отсутствует.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания и приема Заявителей

2.13.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, не предъявляются.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.14.1. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- степень информированности Заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);
- возможность выбора Заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;
- соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны Заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;
- открытый доступ для Заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа;

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

2.15.1. Муниципальная услуга предоставляется в электронной форме.

2.15.2. Муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу.

2.15.3. Муниципальная услуга не предоставляется через ЕПГУ и РПГУ.

2.16. Права Заявителей при получении муниципальной услуги

При получении муниципальной услуги Заявители имеют право на:

- получение муниципальной услуги своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги, установленным Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»
- получение полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

– досудебное (внесудебное) рассмотрение жалоб в процессе получения муниципальной услуги.

2.17. Организация предоставления муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме

2.17.1. При наступлении событий, являющихся основанием для предоставления муниципальной услуги, уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, вправе:

- проводить мероприятия, направленные на подготовку результатов предоставления муниципальных услуг, в том числе направлять межведомственные запросы, получать на них ответы, после чего уведомлять Заявителя о возможности подать запрос, о предоставлении соответствующей услуги для немедленного получения результата предоставления такой услуги;
- при условии наличия запроса Заявителя о предоставлении муниципальных услуг, в отношении которых у Заявителя могут появиться основания для их предоставления ему в будущем, проводить мероприятия, направленные на формирование результата предоставления соответствующей услуги, в том числе направлять межведомственные запросы, получать на них ответы, формировать результат предоставления соответствующей услуги, а также предоставлять его Заявителю с использованием портала государственных и муниципальных услуг и уведомлять Заявителя о проведенных мероприятиях.

2.17.2. Случаи и порядок предоставления муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме.

В случае если получение муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом, предшествует обращению Заявителя за оказанием другой муниципальной услуги, то специалист уполномоченного органа, ответственный за оказание муниципальной услуги:

- выясняет у Заявителя, какую муниципальную услугу Заявитель планирует получить после получения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом;
- предлагает Заявителю провести подготовительные мероприятия, направленные на подготовку результатов предоставления муниципальной услуги, планируемой после получения муниципальной услуги, предусмотренной настоящим административным регламентом;
- в случае получения согласия Заявителя на предоставление последующей муниципальной услуги в упреждающем (проактивном) режиме, специалист уполномоченного органа, ответственный за производство по Заявлению, проводит мероприятия, направленные на формирование результата предоставления соответствующей муниципальной услуги в порядке, предусмотренном соответствующим административным регламентом, в том числе направляет межведомственные запросы, получает на них ответы, формирует результат предоставления соответствующей муниципальной услуги, а также предоставляет его Заявителю с использованием портала

государственных и муниципальных услуг и уведомляет Заявителя о проведенных мероприятиях.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

Для получения муниципальной услуги необходимо выполнить следующие действия:

- зарегистрироваться на сайте МУ «ЦБС г. Белово» <http://belovo-lib.kmr.muzkult.ru/>;
- выбрать баннер «Электронный каталог», расположенный в левом сайдбаре;
- перейти по ссылке в «Сводный каталог муниципальных МАУ «ЦБС г. Белово» Кузбасса» (сервис находится на сервере ГУК «Государственная научная МАУ «ЦБС г. Белово» Кузбасса им. В.Д. Федорова»). Система представляет современный справочно-поисковый аппарат, что позволяет быстро и удобно находить любую необходимую информацию, касаемую библиотечного фонда;
- для поиска необходимой информации в указанную строку вбить данные (автор, заглавие книги, год издания);
- в завершении процесса поиска на мониторе появляется страница «Результаты поиска», где указано наличие или отсутствия данного книжного издания в базе данных МУ «ЦБС г. Белово»;
- при наличии книжного издания, в поисковом окне появляются данные: название книги, ее код, автор, год издания, местонахождение книги (реквизиты МАУ «ЦБС г. Белово» (филиала)).

В целях оптимизации работы по поиску необходимой литературы, в строке «Область поиска» ввести название города «Белово», в строке «значение» ввести «Словарь», после чего Заявителю предоставляется полный перечень книжных изданий, входящих в электронный каталог.

Общее время выполнения административной процедуры не должно превышать 10 минут с учетом трафика сети Интернет.

3.2. Прием и регистрация Заявления на предоставление муниципальной услуги

3.2.1. Для предоставления муниципальной услуги не требуется подачи Заявления в уполномоченный орган.

3.2.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является:

– регистрация на сайте МУ «ЦБС г. Белово» <http://belovo-lib.kmr.muzkult.ru/>;

3.3. Выдача результата

3.3.1. Конечным результатом административной процедуры является:

– предоставление найденной информации по выбранному варианту Заявителем по теме запроса.

3.3.2. Муниципальная услуга считается оказанной, если Заявителю предоставлена запрашиваемая им информация.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

В связи со спецификой предоставления муниципальной услуги необходимость исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах отсутствует.

3.5. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур

Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, а также особенности выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги едины для всех категорий Заявителей.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет руководитель уполномоченного органа.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления

муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) сотрудников.

4.2.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов администрации муниципального образования.

4.2.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.2.4. Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по обращению Заявителя.

4.2.5. Периодичность осуществления плановых проверок - не реже одного раза в квартал.

4.3. Ответственность муниципальных служащих администрации муниципального образования и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги

4.3.1. По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные сотрудники и должностные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3.2. Сотрудники уполномоченного органа, ответственные за прием Заявлений и документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и регистрации документов.

4.3.3. Сотрудники уполномоченного органа, ответственные за подготовку документов, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка оформления документов.

4.3.4. Сотрудники уполномоченного органа, ответственные за выдачу (направление) документов, несут персональную ответственность за соблюдение порядка выдачи (направления) документов.

4.3.5. Должностное лицо, подписавшее документ, сформированный по результатам предоставления муниципальной услуги, несет персональную ответственность за правомерность принятого решения и выдачи (направления) такого документа лицу, представившему (направившему) Заявление.

4.3.6. Персональная ответственность сотрудников уполномоченного органа и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за исполнением настоящего административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в администрацию Беловского городского округа, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

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

5.1. Информация для Заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа (или) его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста органа, предоставляющего муниципальную услугу (Приложение № 1 Форма жалобы).

5.2. Предмет жалобы

5.2.1. Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных лиц, нарушение положений административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

2) требование у Заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса,

муниципальными правовыми актами Беловского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

3) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у Заявителя;

4) 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Беловского городского округа;

5) затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Беловского городского округа;

6) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

7) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства Заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего, их работников;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, их работников;

5) личную подпись и дату (при письменном обращении).

5.2.4. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы такого лица, либо их копии.

5.3. Органы местного самоуправления, муниципальные учреждения и организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в уполномоченный орган, предоставляющее муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в Управление культуры Администрации Беловского городского округа.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, государственного или муниципального служащего, руководителя уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, единого портала государственных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

5.4.2. В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.4.3. Если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, представляется:

- 1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
- 2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью Заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем Заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
- 3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.4.4. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.4.5. Если жалоба подана Заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует Заявителя о перенаправлении жалобы.

5.4.6. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса и муниципальными правовыми актами Беловского городского округа.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, предоставляющий муниципальную услугу, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у Заявителя - в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.6.2. В удовлетворении жалобы отказывается в том числе в следующих случаях:

1) При наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

2) При подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) При наличии решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же Заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.6.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления

должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.7. Порядок информирования Заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.7.1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.7.2. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе Заявителю, указанном в абзаце первом настоящего подраздела, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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.

5.7.3. 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.

5.7.4. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование Заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.5. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом уполномоченного органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заинтересованное лицо вправе обратиться в суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.9. Право заинтересованного лица на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заинтересованное лицо имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

5.10. Способы информирования Заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте Администрации Беловского городского округа в сети Интернет, на официальном сайте Управления в сети Интернет, Едином портале государственных услуг, информационных стендах уполномоченного органа.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей МАУ «ЦБС г. Белово» (через информационно-
телекоммуникационную сеть Интернет)»

ФОРМА

(ФИО руководителя)

(наименование учреждения)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО Заявителя)
проживающий по адресу _____,
(индекс, город, улица, дом, квартира)
подаю жалобу от имени _____
(своего, или ФИО лица, которого представляет Заявитель)
на нарушение стандарта качества бюджетной услуги
_____,
допущенное _____
(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. _____

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику уполномоченного органа,

оказывающему услугу

(да/нет)

обращение к руководителю уполномоченного органа,

оказывающему услугу

(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо уполномоченного органа о

предпринятых мерах по факту получения жалобы

(да/нет)

2.Официальное письмо уполномоченного органа об

отказе в удовлетворении требований Заявителя

(да/нет)

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем

уполномоченного органа

(да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе _____

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО _____

паспорт серия _____ № _____

выдан _____

дата выдачи _____

контактный телефон _____

ПОДПИСЬ