Утвержден

постановлением Администрации Ребрихинского района Алтайского края от 30.09.2016 № 628

Административный регламент

по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление информации о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, находящихся на территории Ребрихинского района, с учетом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах»

(в редакции постановлений от 17.09.2018 № 496, от 14.12.2018 № 688, от 21.10.2019 № 605)

1.Общие положения

1.1. Административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление информации о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, находящихся на территории Ребрихинского района, с учётом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах» определяет последовательность осуществления действий (административных процедур) и сроки при её оказании.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее - заявитель).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1 Наименование муниципальной услуги

Муниципальная услуга по предоставлению информации о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, находящихся на территории Ребрихинского района, с учётом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах (далее - Муниципальная услуга).

2.2 Наименование органа муниципальной власти, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальную услугу предоставляет муниципальное казенное учреждение культуры «Многофункциональный культурный центр Ребрихинского района Алтайского края имени заслуженного артиста России Алексея Ванина» (далее – МКУК «МФКЦ им. А.Ванина»).

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

Почтовый адрес: 658540, Алтайский край, Ребрихинский район, с. Ребриха, ул.Революционная,4

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00, воскресенье- с 10.00 до 15.00 суббота - выходной.

Телефон: (38582) 2-21-73

Адрес электронной почты: biblrebr@mail.ru

Официальный Интернет-сайт администрации Ребрихинского района:

<http://www.admrebr.ru/>

Структурное подразделение органа местного самоуправления, ответственного за организацию, информационное, консультационное и методическое обеспечение предоставления услуги - комитет по культуре и делам молодежи администрации Ребрихинского района Алтайского края.

Муниципальная услуга может осуществляется по принципу "одного окна", в том числе через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее - Многофункциональный центр)[[1]](#footnote-1), в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"[[2]](#footnote-2).

За предоставлением муниципальной услуги заявитель либо его уполномоченный представитель обращается по выбору: в МКУК «МФКЦ им. А.Ванина» с письменным заявлением и необходимыми документами или в многофункциональный центр в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Алтайского края.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

Письменное заявление и документы могут быть направлены заявителем либо его уполномоченным представителем при личном обращении, по почте заказным письмом, через многофункциональный центр, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, органа предоставляющего муниципальную услугу, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (далее - Портал).

2.3 Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение заявителя имеющейся информацией о доступе к цифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, находящихся на территории Ребрихинского района, с учётом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах (далее-Перечень информации), а именно:

сведений о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках;

сведений о доступе к редким книгам;

сведений о телефоне, контактном лице МКУК «МФКЦ им. А.Ванина»

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

В случае отсутствия запрашиваемых сведений о Перечне информации, результатом предоставления муниципальной услуги является письменное уведомление об отсутствии требуемых в запросе сведений.

2.4 Срок предоставления муниципальной услуги

Срок предоставления муниципальной услуг и заявителю не должен превышать 30 дней с момента регистрации письменного заявления или получения заявления по электронной почте.

2.5 Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации;

Законом Российской Федерации от 07.02.92 №2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральным законом от 2 мая 2006 г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

Федеральным законом от 22.09.1999 г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов муниципальной власти субъектов Российской Федерации»;

Федеральным законом от 06.10.2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Федеральным законом от 09.10.1992 г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре».

Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

Законом Алтайского края от 10.04.2007 г. №22-ФЗ «О библиотечном деле в Алтайском крае».

2.6 Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги

При письменном обращении заявителя за предоставлением муниципальной услуги, а также по средствам электронной почты, необходимо предоставить заявление в произвольной форме.

При заполнении заявления заявители дают согласие на обработку персональных данных.

2.7 Перечень оснований для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Основаниями для отказа в приёме документов, необходимых для оказания муниципальной услуги, являются:

2.7.1 Отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ.

2.7.2 Невозможность прочтения текста письменного обращения, о чём в течение 7 дней сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.7.3 При наличии в письменном обращении сведений о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, обращение подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

2.7.4. Наличие в запросе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

2.8 Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги, являются:

2.8.1 Невозможность установить из содержания обращения, какая именно информация запрашивается.

2.8.2 Отсутствие запрашиваемой информации в МКУК «МФКЦ им. А.Ванина».

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

2.8.3 Принадлежность информации, за которой обратился заявитель к сведениям, доступ к которым ограничен федеральными законами, в том числе Указом Президента Российской Федерации от 6 марта 997 г. № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера».

2.8.4 Отсутствие документов, подтверждающее право заявителя на допуск к информации, доступ к которой ограничен федеральными законами.

2.9 Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

2.10 Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса об оказании муниципальной услуги и при получении результата оказания муниципальной услуги

При нахождении заявителя в МКУК «МФКЦ им. А.Ванина» максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса не должен превышать 15 мин.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

2.11 Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги

Регистрация письменных обращений поданных заявителем лично, а также поступивших почтовой и электронной связью, осуществляется в день приёма данных обращений.

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

2.12.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.

Вход в здание оборудуется удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан, в том числе для инвалидов.

2.12.2. Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах специалистов либо в специально выделенных для этих целей помещениях, обеспечивающих получение беспрепятственного доступа инвалидов к ним, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих им в получении муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.12.3. Места предоставления муниципальной услуги, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.12.4. Информационные стенды содержат образцы заполнения запросов и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Регламент с приложениями, график приема заявителей для оказания муниципальной услуги, порядок получения муниципальной услуги.

2.12.5. Помещения для приема заявителей обеспечиваются комфортными для граждан условиями и оптимальными условиями работы специалистов, предоставляющих муниципальную услугу:

комфортное расположение заявителя и специалиста;

возможность и удобство оформления заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.12.6. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.12.7. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места, имеющие стулья, столы для возможности оформления документов, размещаются стенды с информацией о предоставлении муниципальной услуги.

2.12.8. На двери кабинета, где предоставляется муниципальная услуга, оборудуется информационная вывеска (табличка) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

2.12.9. Указанные места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом их доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

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

Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

3.1 Приём и регистрация заявления о предоставлении информации о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в МКУК «МФКЦ им. А.Ванина» или получение письма-запроса по почте, а также по электронной почте через Интернет.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

Ответственным за выполнение административного действия является сотрудник МКУК «МФКЦ им. А.Ванина», ответственный за ведение делопроизводства.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

3.2 Проверка наличия в заявлении всех необходимых данных о заявителе (текст заявителя должен быть написан разборчиво, указаны фамилия, имя, отчество (последнее при наличии), адрес, место жительства, контактный телефон).

В случае личного обращения заявителя, при имеющемся затруднении в оформлении заявления или неправильном его заполнении, сотрудник МКУК «МФКЦ им. А.Ванина» оказывает заявителю необходимую методическую помощь.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

3.3 Сотрудник МКУК «МФКЦ им. А.Ванина», ответственный за ведение делопроизводства вносит в книгу учёта входящих документов запись о приёме документов в соответствии с правилом ведения книги учёта документов:

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

порядковый номер записи;

дату приёма заявления;

данные о заявителе;

цель обращения.

3.4 На заявлении проставляется регистрационный штамп, в нём указывается входящий номер, дата поступления запроса.

В случае личного обращения заявителя, сотрудник МКУК «МФКЦ им. А.Ванина» сообщает заявителю фамилию, инициалы исполнителя, у которого заявитель в течение срока предоставления муниципальной услуги может узнать о стадии рассмотрения и времени, оставшегося до её завершения.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 496)

3.5 Экспертиза документов и подготовка информации о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учётом соблюдения требований законодательства РФ об авторских и смежных правах, находящихся на территории Ребрихинского района.

Основанием для начала административного действия является регистрация заявления.

3.6 По окончании рассмотрения документов заявителю предоставляется ответ содержащий:

3.6.1 Имеющуюся информацию об объектах культурного наследия регионального или местного значения, находящихся на территории субъекта РФ и включённых в единый государственный реестр объектов культурного наследия (памятников истории и культуры РФ).

3.6.2 Уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений.

Ответ направляется заявителю почтой или электронной почтой. В случае личного получения, непосредственно в МКУК «МФКЦ им. А.Ванина», заявитель расписывается в получении и указывает дату получения.

(в редакции постановления от 17.09.12018 3 496)

4. Формы контроля за исполнением

административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется председателем комитета по культуре.

4.2. Специалист, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки документов, правильность и своевременность внесения записей в журналах регистрации входящих и исходящих документов.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Регламентом.

4.4. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений Регламента, иных локальных актов.

4.6. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов.

4.7. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, многофункционального центра,

организаций, привлекаемых уполномоченным многофункциональным

центром в установленном законом порядке, а также их

должностных лиц, муниципальных служащих, работников

(в редакции постановления от 14.12.2018 № 688)

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, либо муниципальных служащих при предоставлении ими муниципальной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра при предоставлении ими муниципальной услуги в случаях, предусмотренных в [пунктах 1](#Par10), [3](#Par12), [4](#Par13), [6](#Par15), [8 пункта 5.2](#Par17) Административного регламента.

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

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

10) 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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр, либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем Многофункционального центра (далее - учредитель Многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Многофункционального центра подаются руководителю этого Многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра подаются учредителю Многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Алтайского края.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, официальный сайт органа предоставляющего муниципальную услугу, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - "портал досудебного обжалования"), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом предоставляющем услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.6. В случае 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, может быть представлена:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

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.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в [пункте 5.6](#Par31) Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. При подаче жалобы через Многофункциональный центр ее передача в орган, предоставляющий муниципальную услугу обеспечивается Многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.10. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, Многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, Многофункционального центра, работника Многофункционального центра;

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, Многофункционального центра, работника Многофункционального центра. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.11. Орган, предоставляющий муниципальную услугу обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, на официальном сайте органа предоставляющего муниципальную услугу, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункционального центра приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.12. Орган, предоставляющий муниципальную услугу заключает с Многофункциональным центром соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления Многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.13. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр, учредителю Многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа 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.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом предоставляющего 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 Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых 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.

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.

(в редакции постановления от 21.10.2019 № 605)

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 5.3.3](#Par27) Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.17. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган предоставляющий муниципальную услугу вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган предоставляющий муниципальную услугу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.18. При удовлетворении жалобы орган предоставляющий муниципальную услугу принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение

к административному регламенту

по оказанию муниципальной услуги

«Предоставление информации о доступе к оцифрованным изданиям,

хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг,

находящихся на территории Ребрихинского района,

с учётом соблюдения требований законодательства РФ

об авторских и смежных правах»

Блок-схема прохождения административных процедур

при оказании муниципальной услуги

|  |
| --- |
| Приём, регистрация заявления |

|  |
| --- |
| Проверка наличия в заявлении всехнеобходимых данных о заявителе |

|  |
| --- |
| Внесение сотрудником в книгу учёта входящих документов записи о приёме документов  |

|  |
| --- |
| Проставление регистрационногоштампа на заявлении |

|  |
| --- |
|  Экспертиза документов иподготовка информации |

|  |
| --- |
| Предоставление заявителюрезультата оказаниямуниципальной услуги |

|  |
| --- |
| Письменное уведомление, содержащее запрашиваемыесведения  |

|  |
| --- |
| Уведомление об отсутствии запрашиваемыхсведений  |

1. При условии наличия заключенного соглашения о взаимодействии между Многофункциональным центром и ОМСУ [↑](#footnote-ref-1)
2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронной форме при наличии регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также специальной кнопки "Получить услугу". [↑](#footnote-ref-2)