Документ предоставлен [КонсультантПлюс](https://www.consultant.ru)

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 октября 2010 г. N 4738

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ

БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации города Благовещенскаот 14.05.2012 N 2162, от 07.12.2012 N 5483,от 14.02.2014 N 838, от 13.01.2016 N 70,от 15.04.2016 N 1166, от 27.02.2019 N 611,от 27.09.2019 N 3384) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: распоряжением Правительства РФ от 25.10.2005 N 1789-р утвержден План мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, а не План мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2001 - 2010 годах. |  |

В рамках проведения административной реформы в администрации города Благовещенска, руководствуясь Концепцией административной реформы в Российской Федерации в 2006 - 2010 годах, планом мероприятий по проведению административной реформы в Российской Федерации в 2001 - 2010 годах, одобренными распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 октября 2005 г. N 1789-р, и Федеральным законом от 27 июля 2010 г. N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", постановляю:

1. Утвердить прилагаемый Административный [регламент](#P33) по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных".

2. Управлению единой муниципальной информационной системы администрации города Благовещенска (Житкова Т.Ю.) разместить утвержденный Административный [регламент](#P33) на официальном сайте администрации города Благовещенска и в реестре муниципальных услуг города Благовещенска.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня опубликования в газете "Благовещенск".

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

И.о. главы администрации

города Благовещенска

М.Г.СЕЛЮЧ

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ

БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации города Благовещенскаот 07.12.2012 N 5483, от 14.02.2014 N 838,от 13.01.2016 N 70, от 15.04.2016 N 1166,от 27.02.2019 N 611, от 27.09.2019 N 3384) |  |

I. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее - Регламент) по предоставлению муниципальной услуги разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату (далее - СПА) и базам данных муниципального учреждения культуры "Муниципальная информационная библиотечная система" (далее - МИБС), создания комфортных условий доступа пользователям к информационным ресурсам. Регламент определяет сроки и последовательность административных действий и процедур по предоставлению муниципальной услуги.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | КонсультантПлюс: примечание.Нумерация пунктов, разделов дана в соответствии с официальным текстом документа. |  |

1.3. Получателями при предоставлении муниципальной услуги являются физические и юридические лица. Возраст отдельных категорий получателей муниципальной услуги определяется уставом МИБС в зависимости от функциональных особенностей библиотек.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных" (далее - муниципальная услуга).

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется 14 библиотеками, входящими в состав МИБС.

2.3. Результаты предоставления муниципальной услуги:

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату МИБС, базам данных;

обоснованный отказ в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату МИБС, базам данных.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего Регламента:

по телефону;

на информационных стендах учреждений;

по электронной почте;

посредством личного обращения;

через информационно-телекоммуникационную сеть "Интернет";

по письменным запросам (обращениям).

2.4.1. При использовании средств телефонной связи информация о наличии баз данных муниципальных библиотек МИБС представляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае если сотрудники библиотеки не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

2.4.2. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях библиотек МИБС, информация представляется в соответствии с режимом работы библиотеки, на сайте в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" круглосуточно.

2.4.3. При информировании в форме ответов на обращения, полученные по электронной почте, ответ на обращение направляется по электронной почте на электронный адрес обратившегося не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения.

2.4.4. Консультирование получателя муниципальной услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом библиотеки не может превышать 10 минут.

2.4.5. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.5. Нормативная правовая база, регулирующая предоставление муниципальной услуги:

Закон Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

Федеральный закон от 29 декабря 1994 г. N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

Федеральный закон от 2 мая 2006 г. N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации";

Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и защите информации";

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | КонсультантПлюс: примечание.В официальном тексте документа, видимо, допущена опечатка: Закон Амурской области от 05.03.1997 N 150-ОЗ называется "О библиотечном деле", а не "О библиотечном деле и обязательном экземпляре". |  |

Закон Амурской области от 5 марта 1997 г. N 150-ОЗ "О библиотечном деле и обязательном экземпляре" (1997 г.).

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

при первичном личном обращении в муниципальные библиотеки МИБС - наличие документа, удостоверяющего личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ, его заменяющий), представляется самостоятельно.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов и приостановления предоставления муниципальной услуги:

2.7.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.7.2. Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

(п. 2.7 в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

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

отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальных библиотеках;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

текст электронного или письменного обращения не поддается прочтению.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и при получении результата предоставления муниципальной услуги - не более 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя.

В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

Запросы, направленные почтовым отправлением или с использованием сети Интернет, регистрируются в день их получения библиотеками МИБС.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются услуги.

2.12.1. В помещениях для работы с заявителями должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, график работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге.

2.12.2. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.

2.12.3. Места предоставления муниципальной услуги оборудуются противопожарной системой и средствами пожаротушения, системой оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

2.12.4. Вход в библиотеку должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование учреждения;

- режим работы.

2.12.5. Для беспрепятственного получения муниципальной услуги инвалидами (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечены следующие условия:

помещения библиотек, предназначенные для работы с заявителями, располагаются на нижних этажах зданий и имеют отдельный вход;

беспрепятственный доступ к библиотекам, в которых предоставляется услуга;

возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены библиотеки, входа в такие библиотеки и выхода из них;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в библиотеках;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к библиотекам, в которых предоставляется услуга, с учетом ограничений их жизнедеятельности;

допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск собаки-проводника в библиотеки, в которых предоставляется услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

(пп. 2.12.5 введен постановлением администрации города Благовещенска от 15.04.2016 N 1166)

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Доступность муниципальной услуги оценивается по следующим критериям:

наличие нескольких способов подачи заявления (лично, через представителя, по почте);

соблюдение требований к информационному обеспечению пользователей услуги при обращении за ее предоставлением и в ходе ее предоставления.

2.13.2. Качество предоставления муниципальной услуги оценивается по следующим критериям:

наличие обоснованных жалоб на некачественное предоставление услуг;

посещаемость библиотек - 7 раз одного пользователя в год;

обращаемость фонда - 5 экз. в год.

2.14. Иные требования предоставления муниципальной услуги.

2.14.1. Информация о местах нахождения и графике работы библиотек МИБС:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Библиотека | Режим работы | Адрес | Телефон |
| Директор МИБС | С 9.00 до 18.00, перерыв на обед - с 13.00 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье | г. Благовещенск, ул. Комсомольская, 3, adm@biblioblag.ru | 49-49-30 |
| Отделы МИБС: |  |  |  |
| Информационно-методический отдел | С 9.00 до 18.00, перерыв на обед - с 13.00 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье | г. Благовещенск, ул. Комсомольская, 3, imo@biblioblag.ru | 49-49-30 |
| Отдел комплектования и обработки литературы | С 9.00 до 18.00, перерыв на обед - с 13.00 до 14.00, выходные - суббота, воскресенье | г. Благовещенск, ул. Красноармейская, 128, komplektovanie@biblioblag.ru | 49-49-06 |
| Отдел информационных технологий | С 9.00 до 18.00, перерыв на обед - с 13.00 ч. до 14.00 ч., выходные - суббота, воскресенье | г. Благовещенск, ул. Красноармейская, 128, tech@biblioblag.ru | 49-49-06 |
| Муниципальная библиотека "Центральная" | С 10.00 до 21.00, сб, вс - с 12.00 до 20.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, ул. Красноармейская, 128, centralnaya@biblioblag.ru | 49-49-06 |
| Муниципальная библиотека "Диалог" | С 10.00 до 19.00, сб, вс - с 10.00 до 17.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, ул. Политехническая, 46, dialog@biblioblag.ru | 49-49-12 |
| Муниципальная библиотека им. Б.Машука | С 10.00 до 21.00, сб, вс - с 12.00 до 20.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | ул. Институтская, 10/1, mashuka@biblioblag.ru | 49-49-08 |
| Муниципальная библиотека "Дом семьи" | С 10.00 до 19.00, сб, вс - с 10.00 до 18.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, ул. Пионерская, 157, dom.semji@biblioblag.ru | 49-49-16 |
| Муниципальная библиотека "Солнечная" | С 11.00 до 20.00, с 10.00 до 18.00, перерыв - с 15.00 до 16.00, выходные дни - воскресенье, понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, ул. Пограничная, 124/3, solnechnaja@biblioblag.ru | 49-49-17 |
| Муниципальная библиотека "Багульник" | С 10.00 до 19.00, сб, вс - с 10.00 до 18.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, п. Моховая Падь, Л-2, bagulnik@biblioblag.ru | 49-49-23 |
| Муниципальная молодежная библиотека им. А.П.Чехова | С 9.00 до 21.00, сб, вс - с 12.00 до 20.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | ул. Комсомольская, 3, chehova@biblioblag.ru | 49-49-05 |
| Муниципальная детская библиотека им. П.Комарова | С 10.00 до 19.00, сб, вс - с 10.00 до 17.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, ул. Лазо, 72, komarova@biblioblag.ru | 49-49-15 |
| Муниципальная библиотека искусств | С 11.00 до 20.00, сб, вс - с 10.00 до 18.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, ул. Ленина, 72, art@biblioblag.ru | 49-49-10 |
| Муниципальная библиотека с. Белогорье | С 11.00 до 19.00, сб, вс - с 11.00 до 18.00, выходной день - понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, с. Белогорье, ул. Релочная, 22, belogorie@biblioblag.ru | 49-49-24 |
| Муниципальная библиотека с. Садовое | С 13.30 до 17.00, сб - с 10.00 до 14.00, выходные дни - воскресенье, понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, с. Садовое, ул. Юбилейная, 13, sadovoe@biblioblag.ru |  |
| Муниципальная библиотека с. Плодопитомник | С 11.00 до 19.00, сб - с 11.00 до 18.00, перерыв - с 14.00 до 15.00, выходные дни - воскресенье, понедельник, санитарный день - последняя пятница месяца | г. Благовещенск, с. Плодопитомник, ул. Центральная, 1, plodopitomnik@biblioblag.ru | 59-07-46 |

(пп. 2.14.1 в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

2.14.2. Информация о муниципальной услуге представляется:

непосредственно на информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек;

в электронном виде посредством размещения на официальном сайте МИБС - www.biblioblag.ru;

(в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.09.2019 N 3384)

посредством телефонной связи;

в электронном виде на едином портале государственных услуг Российской Федерации http://www.gosuslugi.ru и на портале государственных и муниципальных услуг (функций) Амурской области www.gu.amurobl.ru.

(абзац введен постановлением администрации города Благовещенска от 14.02.2014 N 838)

2.14.3. На информационных стендах в помещениях муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, должна быть размещена следующая информация:

извлечения из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

текст настоящего Административного регламента.

2.14.4. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами муниципальных библиотек в устной либо в письменной форме при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организации, на основании письменного обращения, по телефону, по электронной почте.

При информировании о предоставлении муниципальной услуги по письменным обращениям ответ на обращение направляется посредством почтовой связи в адрес получателя муниципальной услуги в установленные действующим законодательством сроки.

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы муниципальных библиотек МИБС согласно [п. 2.14.1](#P122) настоящего Регламента. Разговор не должен продолжаться более 3 минут. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по вопросам предоставления муниципальной услуги.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Электронные обращения граждан принимаются через адрес электронной почты МИБС - spa-mibs@mail.ru. Ответ на электронное обращение дается специалистом информационно-методического отдела МИБС, ответственным за предоставление государственной услуги, в срок до 3 дней.

На порталах обеспечена возможность загрузки бланка заявления на компьютер получателя услуги для его дальнейшего заполнения. Доступ к порталу осуществляется путем проведения процедуры регистрации или при помощи Универсальной электронной карты.

(абзац введен постановлением администрации города Благовещенска от 14.02.2014 N 838)

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку

их выполнения, в том числе особенности

выполнения административных процедур

в электронной форме

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

прием и регистрация (перерегистрация) пользователя муниципальной услуги при личном обращении;

консультирование пользователя муниципальной услуги (не является обязательной стадией);

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных МИБС;

фиксация результата предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Прием и регистрация пользователя, обратившегося за предоставлением муниципальной услуги в помещения библиотек МИБС, предусматривают процедуры:

установление оснований для отказа в приеме документов в соответствии с [п. 2.7](#P82) Регламента;

в случае отсутствия оснований, предусмотренных [п. 2.7](#P82) Регламента, производится оформление или перерегистрация читательского формуляра;

заполнение обращения (запроса) получателя муниципальной услуги (необязательный);

при необходимости - консультативная помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях свободный.

Перерегистрация пользователей осуществляется ежегодно, с 1 января нового года.

3.2. Предоставление муниципальной услуги получателям в режиме информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" осуществляется посредством официального сайта МИБС или электронных адресов муниципальных библиотек МИБС в режиме свободного доступа.

3.3. Фиксация результата предоставления муниципальной услуги.

3.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал (компьютер) или сайт МИБС. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: автор, заглавие, год издания.

3.3.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде.

3.3.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях - регистрация посетителей в читальном зале библиотеки.

3.3.4. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном виде.

3.4. Муниципальная услуга считается качественно предоставленной, если получателю муниципальной услуги представлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения.

3.5. В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в данной муниципальной библиотеке, получателю муниципальной услуги должна быть выдана информация о месте ее нахождения/размещения или даны рекомендации по ее поиску.

3.6. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме через порталы сводится к представлению заявителям информации об услуге на порталах, указанных в [пункте 2.14.2 пункта 2.14 раздела 2](#P198), и возможности загрузки бланка заявления на компьютер получателя услуг.

(п. 3.6 введен постановлением администрации города Благовещенска от 14.02.2014 N 838)

VI. Формы контроля за исполнением

Административного регламента

4.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.1. Текущий контроль соблюдения последовательности действий, определенных административными процедурами по исполнению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений муниципальных библиотек МИБС.

4.1.2. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МИБС.

4.2. Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений, подготовку ответов по жалобам.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или порядок проведения отдельной административной процедуры.

4.3. Мониторинг и совершенствование деятельности по предоставлению муниципальной услуги.

4.3.1. Специалисты информационно-методического отдела и отдела информационных технологий МИБС ежегодно осуществляют мониторинг соблюдения настоящего Административного регламента на предмет обеспечения надлежащего качества муниципальной услуги и совершенствования деятельности в указанной сфере.

4.4. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.5. Ответственность за предоставление муниципальной услуги возлагается на директора МИБС.

4.6. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц МИБС;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами МИБС прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

5. Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, должностного лица

органа, предоставляющего

муниципальную услугу

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу.

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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

7) приостановление предоставления государственной или муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Амурской области, муниципальными правовыми актами.

(пп. 7 введен постановлением администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

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 орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в управление культуры администрации города Благовещенска:

адрес: 675000, ул. Ленина, 108/2, каб. 221;

режим работы: понедельник - пятница - 9.00 - 13.00, 14.00 - 18.00;

суббота - воскресенье - выходные дни;

тел., факс: 8(4162)23-75-72;

сайт: www.культура.благовещенск.рф;

(в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

e-mail: UKBlag@admblag.ru.

(в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта органа, 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. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий 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 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.

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

1) 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [п. 5.2.5](#P296) настоящего раздела, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.2.7.1. 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 или муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

(п. 5.2.7.1 введен постановлением администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

5.2.7.2. 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.

(п. 5.2.7.2 введен постановлением администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 611)

5.2.8. 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 [п. 5.2.1](#P280) настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.