

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

1. Общие положения

1.1. Предметом регулирования административного регламента предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее - регламент) являются правоотношения, возникшие между отделом библиотечного обслуживания населения муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый центр «Кристалл» (далее – библиотека) и заявителем в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

1.2. Заявителем муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки является любое физическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется библиотекой:

Местонахождение: 628447, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ - Югра, Сургутский район, п. Нижнесортымский ул. Хусаинова, д.1.

Адрес официального сайта МБУ КДЦ «Кристалл»: [kdc-kristall.ru](http://kdc-kristall.ru).

Адрес электронной почты: [kdc\\_kristall@mail.ru](mailto:kdc_kristall@mail.ru).

График работы МБУ КДЦ «Кристалл»:

- понедельник-пятница – с 08.00 до 18.00;
- обеденный перерыв - с 12.00 до 14.00 часов;
- суббота, воскресенье – выходной день.

Справочный телефон/факс МБУ КДЦ «Кристалл»: 8(34638)70-906

Адрес официального сайта библиотеки: [bibl.kdc-kristall.ru](http://bibl.kdc-kristall.ru)

Адрес электронной почты библиотеки: [sortymbibl@yandex.ru](mailto:sortymbibl@yandex.ru).

График работы библиотеки:

- понедельник – выходной;
- вторник-воскресенье – с 11.00 до 19.00 часов;
- обеденный перерыв – с 14.00 до 15.00 часов

Справочный телефон/факс библиотеки: 8(34638)70-330.

Информация о порядке и стандарте предоставления муниципальной услуги размещена в сети Интернет в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал), региональной информационной системе Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» [86.gosuslugi.ru](http://86.gosuslugi.ru) (далее - региональный портал), а также на официальном сайте администрации сельского поселения Нижнесортымский - [www.adm-ns.ru](http://www.adm-ns.ru).

Требования к осуществлению взаимодействия в электронной форме получателей (заявителей) с органами, предоставляющими муниципальную услугу или организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и порядок такого взаимодействия устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике работы библиотеки и порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи в часы работы библиотеки по телефону 8(34638) 70-330;

- на Едином портале;

- на сайте библиотеки - [bibl.kdc-kristall.ru](http://bibl.kdc-kristall.ru);

- при личном обращении в библиотеку;

- по электронной почте - [kdc\\_kristall@mail.ru](mailto:kdc_kristall@mail.ru);

- посредством размещения информационных материалов на официальном сайте администрации сельского поселения Нижнесортымский;

- посредством размещения информационных материалов на информационных стендах, установленных в МБУ КДЦ «Кристалл», и должна содержать:

- месторасположение, почтовые адреса, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты библиотеки;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- копию настоящего регламента;

- сведения о порядке обжалования действия (бездействия) должностных лиц и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе исполнения муниципальной услуги.

- перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.3. Информирование проводится в форме:

- устного информирования;

- письменного информирования.

Устное информирование осуществляется при обращении заявителя за информацией:

- лично;

- по телефону.

Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, осуществляющий приём и информирование (по телефону или лично), должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы.

1.3.4. Письменное информирование при обращении заявителя в библиотеку осуществляется путём направления ответа почтовым отправлением.

1.3.5. Ответ на письменное обращение направляется в адрес заявителя в срок, не превышающий 15 дней со дня регистрации письменного обращения и должен содержать ответ на поставленные вопросы.

1.3.6. Порядок получения информации заявителями:

- консультирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляет должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, при личном обращении заявителя, а также с использованием почтовой, телефонной связи и посредством электронной почты;

- при ответах на телефонные звонки и устные обращения должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.3.7. Индивидуальное письменное информирование должно содержать ответы на поставленные вопросы, должность, фамилию, инициалы и номер телефона ответственного специалиста. Ответ подписывается директором МБУ КДЦ «Кристалл».

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Муниципальная услуга предоставляется отделом библиотечного обслуживания населения муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый центр «Кристалл».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги - в течение всего рабочего дня в дни и часы, в которые библиотека открыта для посещения, в соответствии с графиком работы.

Срок предоставления муниципальной услуги в электронной форме зависит от скорости доступа к сети передачи данных и доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, установленной договором между заявителем и оператором связи, в случае доступа с рабочего места библиотеки - между МБУ КДЦ «Кристалл» и оператором связи.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».
- Федеральный закон Российской Федерации от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 11.06.2010 № 102-оз «Об административных правонарушениях»;
- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;
- устав сельского поселения Нижнесортымский.
- Устав МБУ КДЦ «Кристалл».

2.6. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя:

2.6.1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт) или аналогичный документ одного из законных представителей ребёнка - для лиц, не достигших 14 лет.

2.6.2. Согласие на обработку персональных данных.

2.6.3. Для получения муниципальной услуги в электронном виде документы не требуются.

2.6.4. Информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги, может быть представлена получателем (заявителем) в органы, предоставляющие муниципальную услугу, или организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, если иное не установлено федеральными законами, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

2.7. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

2.7.1. Представление документов и информации или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

2.7.2. Представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных организаций, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.3. 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, включённых в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.4. Органы, предоставляющие муниципальную услугу, или организации участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в пределах своих полномочий обязаны предоставлять по выбору получателей (заявителей) информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

2.8. Основания для отказа в приёме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие запрашиваемой базы данных в библиотеке.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

2.12. Срок регистрации запроса заявителя.

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

Регистрация запроса заявителя в электронном виде не требуется. Доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки, находится в свободном доступе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет на сайте библиотеки - [bibl.kdc-kristall.ru](http://bibl.kdc-kristall.ru).

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Требования к оформлению входа в здание.

Вестибюль здания, в котором расположено помещение библиотеки, должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о МБУ КДЦ «Кристалл»:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

Помещение для предоставления муниципальной услуги размещается преимущественно на нижнем этаже здания.

Входы и выходы из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами на пути инвалидов, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;
- соответствующими указателями и автономными источниками бесперебойного питания;
- контактной маркировкой ступеней по пути движения;
- информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);
- тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

Лестницы, находящиеся по пути движения и помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- тактильными полосками;
- контактной маркировкой крайних ступеней;
- поручнями с двух сторон с тактильными полосками, нанесёнными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;
- тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов; к путям движения и помещения в залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъёмным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

#### 2.13.2. Требования к парковочным местам.

Территория, прилегающая к помещению библиотеки, оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

#### 2.13.3. Требования к местам ожидания.

Места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

#### 2.13.4. Требования к месту приёма заявителей:

- помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы», правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации, нормам охраны труда, требованиям по технике безопасности;

- рабочие места для заявителей оснащены персональными компьютерами для получения доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных.

#### 2.13.5. Требования к местам информирования.

Места информирования в библиотеке, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются справочной информацией необходимой для получения муниципальной услуги.

2.13.6. Для получения муниципальной услуги в электронной форме место получения должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- открытость деятельности библиотеки;
- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме;
- бесплатность предоставления муниципальной услуги для заявителей.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги является:

- соответствие предоставляемой услуги требованиям регламента;
- отсутствие жалоб заявителей.

2.15. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления муниципальных услуг в электронной форме отсутствуют.

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

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

3.1.1. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.1.2. Предоставление точки доступа к муниципальной услуге в помещении библиотеки.

3.2. Запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку.

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.2.2. Ответственным за исполнение административной процедуры является заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл», а в его отсутствие - библиотекарь.

3.2.3. В случае первичного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- знакомит заявителя с правилами пользования библиотекой; правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеке;

- оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

В случае повторного обращения заявителя, должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;

- в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки изданий) или других штрафных санкций - приостанавливает возможность получения муниципальной услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке, до истечения срока штрафных санкций.

3.2.4. Критерием принятия решения является соответствие документов, поданных заявителем согласно пункту 2.6. настоящего регламента.

3.2.5. Результатом административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, согласия на обработку персональных данных либо перерегистрация заявителя в библиотеке.

3.2.6. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 15 минут (в случае перерегистрации - не более 10 минут).

3.2.7. В случае выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет с рабочего места заявителя, запись (перерегистрация) заявителя в библиотеке не требуется.

3.3. Предоставление точки доступа к муниципальной услуге в помещении библиотеки.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.3.2. Ответственными за предоставление административной процедуры являются библиотекарь-консультант и заведующий отделом библиотечного обслуживания населения МБУ КДЦ «Кристалл» или библиотекарь на время отсутствия заведующего.

3.3.3. Порядок действий:

- обращение заявителя в библиотеку и самостоятельное осуществление поиска необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата и баз данных на компьютерах библиотеки, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

- обращение заявителя при необходимости за консультацией и помощью к должностным лицам, указанным в подпункте 3.3.2 настоящего регламента, которые обучат методике поиска по справочно-поисковому аппарату и базам данных, либо найдёт для заявителя нужную информацию с использованием справочно-поискового аппарата и базы данных;

- фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики.



3.3.4. Результатом административной процедуры является доступ заявителя к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотеки.

3.3.5. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет - 1 рабочий день, согласно графику (режиму) работы библиотеки.

3.4. На сайте библиотеки, а также в помещении библиотеки доступен следующий справочно-поисковый аппарат и базы данных:

- Генеральный электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в библиотеку;

- БД «Краеведение»: описание книг, электронных ресурсов, статей из книг, газет, журналов о Сургутском районе, о Тюменской области, Ханты-Мансийском автономном округе – Югре, г. Сургуте выборочно;

- БД «Электронная картотека статей»: описание статей из периодических изданий, получаемых библиотекой;

- БД «Периодика»: сведения о газетах, журналах, имеющихся в фонде библиотеки МБУ КДЦ «Кристалл».

Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявитель заполняет в электронном виде формы «Формирование запроса». Поиск производится по шести полям: Автор; Заглавие; Ключевые слова; Основная рубрика; Географическая рубрика; Персоналии. При формировании запроса используются логические связки подзапросов (И, ИЛИ, И-НЕ).

3.5. Последовательность административных процедур при предоставлении муниципальной услуги приведена в блок-схеме (приложение к настоящему регламенту).

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений настоящего регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МБУ КДЦ «Кристалл» или лицом его замещающим, а также путём проведения проверок соблюдения исполнения положений регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения директора МБУ КДЦ «Кристалл» или лица его замещающим.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается директором МБУ КДЦ «Кристалл», но не менее одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

По результатам проведённых проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется директором МБУ КДЦ «Кристалл» или лицом, его замещающим, при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

4.3. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за несоблюдение и (или) неисполнение, ненадлежащее исполнение положений настоящего регламента.

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

Лица, ответственные за осуществление соответствующих административных процедур настоящего регламента, несут административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и срока предоставления муниципальной услуги;
- неправомерный отказ в приеме у заявителя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких неисправностей;
- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи в многофункциональном центре).

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путём 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу;
- жалоб по фактам нарушения должностными лицами органа, предоставляющего муниципальную услугу, прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

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

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) МФЦ или органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

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

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

5.2.3. За требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. 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 Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами.

5.2.6. Требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты - Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. 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.

5.3. Жалоба подаётся в МБУ КДЦ «Кристалл» в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

5.4. Приём жалоб в письменной форме осуществляется МБУ СК «Лидер» в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной услуги, указанным в пункте 1.3 настоящего

регламента.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

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

5.5.1. Официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.5.2. Единого портала.

5.5.3. Портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.6. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.8. настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба должна содержать:

5.7.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются.

5.7.2. 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, за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным подпункте 5.5.3. пункта 5.5. настоящего регламента.

5.7.3. Сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего.

5.7.4. Доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципального служащего. Заявителем могут быть предоставлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.8. 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:

5.8.1. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.8.2. Оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

5.8.3. 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.

5.9. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих.

В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации.

При отсутствии вышестоящего органа жалоба подается непосредственно руководителю органа, предоставляющего муниципальную услугу, и рассматривается им в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.10. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.9. настоящего регламента, в течение 3 рабочих дней со дня её регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на её рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на её рассмотрение органе.

5.11. Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией поселения, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба заявителя в письменной форме на действия (бездействия) МФЦ в сфере предоставления муниципальных услуг рассматриваются администрацией поселения.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченный на ее рассмотрение органе.

5.12. В МБУ КДЦ «Кристалл» определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

5.12.1. Приём и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего регламента.

5.12.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган, в соответствии с пунктом 5.9. настоящего регламента.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьёй 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.

5.14. МБУ КДЦ «Кристалл» обеспечивает:

5.14.1. Оснащение мест приёма жалоб.

5.14.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте МБУ КДЦ «Кристалл», на Едином и региональном порталах.

5.14.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приёме.

5.14.4. Заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.14.5. Формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в МБУ КДЦ «Кристалл», подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2. Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» МБУ КДЦ «Кристалл» принимает одно из следующих решений:

5.16.1. 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 Ханты-Мансийского автономного округа -Югры, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах.

5.16.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме письменного мотивированного ответа.

При удовлетворении жалобы Служба 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.

5.17. 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 подпункте 5.5.3. пункта 5.5. настоящего регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

5.18.1. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе.

5.18.2. Номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется.

5.18.3. Фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя.

5.18.4. Основания для принятия решения по жалобе.

5.18.5. Принятое по жалобе решение.

5.18.6. В случае признания жалобы, обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги.

5.18.7. Сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен действующим законодательством Российской Федерации.

5.20. МБУ КДЦ «Кристалл» отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

5.20.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.20.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.20.3. Наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего порядка в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.21. МБУ КДЦ «Кристалл» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

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

5.21.2. Отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.



Блок-схема предоставления муниципальной услуги  
по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных

