Утвержден

постановлением администрации

Березовского городского округа

от 25.05.2015 №264

Административный регламент

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление доступа к справочно-поисковому

аппарату библиотек, базам данных»

1.Общие положения

1.1.Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» разработан в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением администрации Березовского городского округа от 07.03.2012 №125 «Об утверждении порядка разработки и проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг органами местного самоуправления Березовского городского округа и утверждения соответствующих административных регламентов» (далее – Административный регламент).

1.2.Административный регламент также определяет сроки и последовательность административных действий (процедур) при предоставлении муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек (далее - муниципальная услуга) .

1.3.Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица.

1.4.Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1.Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1)непосредственно в помещениях муниципальных библиотек, оказывающих услугу: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами учреждений, ответственными за предоставление муниципальной услуги (далее - специалисты учреждений);

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3)при обращении по телефону в БМКУК «Центральная библиотечная система» (далее - БМКУК «ЦБС») - в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащие запрашиваемую информацию;

4)при обращении по электронной почте в БМКУК «ЦБС» – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

5)при письменном обращении (запросе) в БМКУК «ЦБС» - в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки;

6)при личном обращении граждан или уполномоченных представителей организаций в БМКУК «ЦБС».

1.4.2.Электронные обращения граждан принимаются по электронной почте. Ответ на электронное обращение дается специалистом БМКУК «ЦБС» и в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и (или) устные обращения специалисты подробно и в вежливой форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок. Во время разговора специалист учреждения должен произносить слова четко, избегать «параллельных разговоров» с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.

При информировании посредством личного обращения заявителя специалист учреждения, ответственный за такое информирование, должен дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

1.4.3.Почтовый адрес Березовского муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»: 620701, г.Березовский, ул.Гагарина,7.

Телефоны для справок: 8 (34369) 4-70-04

Интернет-сайт: [www.березовский.рф](http://www.березовский.рф), www.[berezlib.ru](http://berezlib.ru/)

Электронная почта: [bcbs2007@yandex.ru](mailto:bcbs2007@yandex.ru)

График (режим) работы: вторник – пятница – с 12-00 до 19-00 час., суббота- воскресенье – с 11-00 до 18-00 час., понедельник – выходной; последняя пятница месяца – санитарный день.

1.4.4.Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, приводится в приложении №1 к настоящему Административному регламенту.

1.4.5.На Интернет-сайте и в муниципальных библиотеках размещается следующая информация:

1)полное наименование и полные почтовые адреса муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2)номера справочных телефонов организаций, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3)блок-схема, наглядно отображающая алгоритм выполнения муниципальной услуги (приложение № 2 к Административному регламенту);

4)адрес региональной муниципальной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области» (<http://pgu.midural.ru/web/guest/mai>n ).

1.4.6.Консультации оказываются специалистами муниципальных библиотек по следующим вопросам:

1) о порядке и сроке предоставления муниципальной услуги;

2)об адресах Интернет-сайтов; федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»; региональной муниципальной информационной системы «Портал государственных услуг (функций) Свердловской области»; Интернет-сайтов муниципальных библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) о процедуре регистрации заявителей на портале государственных услуг;

4) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

5) о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принимаемых в ходе исполнения услуги.

1.5.Заявитель имеет право на судебное обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, с указанием сроков обжалования и юрисдикции суда, в который подается заявление, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2.Организацию предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» осуществляет Березовское муниципальное казенное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система».

Участие в работе по предоставлению муниципальной услуги принимают также муниципальные библиотеки, входящие в состав Березовского муниципального казенного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система».

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1.Результатом оказания муниципальной услуги является:

1) доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных;

2)предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах муниципальных библиотек;

3) мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.3.2.Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.

Краткая форма:

автор, Заглавие, год издания, место издания, ISBN, издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

Полная форма:

библиографическая запись экземпляра документа.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

При обращении заявителя по телефону или лично в библиотеку информация предоставляется заявителю в день обращения;

при обращении заявителя по электронной почте ответ направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя не позднее 10 дней со дня регистрации запроса;

при обращении заявителя почтовой корреспонденцией ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с момента регистрации письменного обращения;

в случае самостоятельного поиска заявителем информации через справочно-поисковые системы, доступ к которым предоставляется на сайте библиотек, информация предоставляется заявителю в день обращения.

2.5.Перечень нормативных актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации ;

Гражданский кодекс Российской Федерации;

Федеральный закон от 29.12.94 №78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Федеральный закон от 09.02.2009 №8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральный закон от 07.02.92 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

Федеральный закон от 09.10.92 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральный закон «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушающих права и свободы граждан» от 27.04.93 №4866-1;

Федеральный закон от 26.12.2008 №294-ФЗ «О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля»;

Областной закон от 21.04.97 №25-ОЗ «О библиотеках и библиотечных фондах в Свердловской области»;

Положение о Министерстве культуры Свердловской области, утвержденном постановлением правительства Свердловской области от 25.09.2009 № 1104-ПП;

Уставы муниципальных библиотек;

Правила пользования муниципальными библиотеками.

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

При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.

Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета.

Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленными Правилами пользования библиотекой.

Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлению документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями, документа удостоверяющего их личность (паспорт или документ его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

Запись в областные государственные библиотеки может осуществляться на основании универсальной электронной карты (УЭК), если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Правилами пользования библиотекой.

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для представления муниципальной услуги

Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иных), отсутствие таких документов не является основанием для отказа в их приеме.

2.8.Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в представлении муниципальной услуги:

завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;

отсутствие запрашиваемой информации в базе данных муниципальной библиотеки;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;

текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.9.Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1.Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского формуляра.

Читательский формуляр оформляется в соответствии установленными Правилами пользования библиотекой.

2.9.2.Для получения читательского формуляра в конкретной муниципальной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальные библиотеки, указаны в п.2.6 настоящего Административного регламента.

2.10. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

2.11.Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, предоставляемой учреждением, участвующим в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более пяти минут.

При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского формуляра составляет не более 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.

2.12.Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронном виде

Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

1)на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

2)на Портале государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/main>);

3)в базе данных, доступной в локальной сети конкретной муниципальной библиотеки.

Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

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

В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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

Помещения для получения услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами.

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, должны быть обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности.

2.14.Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги

2.14.1.Муниципальная услуга является доступной для российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, проживающих за рубежом.

2.14.2.Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:

на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

на Портал государственных услуг (функций) Свердловской области (<http://pgu.midural.ru/web/guest/main>);

в муниципальные библиотеки.

2.14.3.Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.

2.14.4.Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются:

наличие информационной системы, автоматизирующей процесс оказания услуги;

доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате, 80%;

скорость выполнения поиска по запросу -5 мин;

динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату библиотек в режиме удаленного доступа - 20 %.

2.15.В электронной форме муниципальная услуга предоставляется в сети Интернет с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области». Для подачи заявления через данную систему необходима регистрация на сайте Электронного Правительства [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru). Данное заявление сразу же поступает на рассмотрение специалисту по предоставлению муниципальной услуги, затем регистрируется.

При предоставлении услуги в электронной форме для заявителей обеспечены следующие возможности:

доступ к сведениям об услуге;

самостоятельный доступ заявителя к получению услуги (не обращаясь в учреждение каультуры).

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

3.1.Предоставление муниципальной услуги состоит из следующих последовательных административных процедур:

прием и регистрация запроса;

рассмотрение запроса;

предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, их базам данных.

3.2.Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия, является обращение заявителя в учреждение культуры.

Специалист, ответственный за предоставление услуги, осуществляет следующие административные действия:

3.2.1. При личном обращении или обращении заявителя по телефону:

1)представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;

2)предлагает заявителю предъявить читательский билет (при личном обращении) или представиться. При первом посещении оформляет читательский формуляр с личной подписью Заявителя, являющегося Договором присоединения согласно ст.428 Гражданского кодекса Российской Федерации (ч.1) от 30.11.94 №51-ФЗ; знакомит с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) выслушивает запрос, при необходимости уточняет суть запроса (автор, заглавие, год издания и т.п.); оказывает консультационную помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

4) регистрирует запрос в день обращения;

5)проводит проверку обращения на соответствие требованиям п.п.2.6,2.7,2.8 настоящего Административного регламента и принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные в п.2.4 настоящего Административного регламента;

6)специалист учреждения, используя электронный каталог, отвечает на запрос заявителя или предоставляет заявителю доступ к компьютеру библиотеки для самостоятельного поиска документов в сводном электронном каталоге.

Время предоставления услуги в случае личного обращения заявителя не превышает 10 минут, по телефону не более - 5 мин.

В случае если услуга не может быть предоставлена немедленно, информация предоставляется заявителю лично или по телефону в течение двух часов после поступления запроса.

Результатом административной процедуры «Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в сводных электронных каталогах «Муниципального объединения библиотек», в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

3.2.2.При обращении по письменным запросам (поступившим по почте либо по электронной почте) специалист учреждения, ответственный за предоставление услуги:

1)принимает и регистрирует запрос не позднее одного рабочего дня с момента поступления запроса;

2) проводит проверку обращения на соответствие требованиям п.п.2.6, 2.7,2.8 настоящего Административного регламента и принимает решение о предоставлении услуги или решение об отказе в предоставлении услуги в сроки, установленные в п.2.4 настоящего Административного регламента;

3) осуществляет поиск запрашиваемой заявителем информации;

4) готовит ответ на запрос заявителя;

5) делает запись о направляемом заявителю ответе на запрос в журнале учета и регистрации исходящей корреспонденции, предусмотренном номенклатурой дел учреждения, с присвоением письму, содержащему ответ заявителю, регистрационного номера;

6) отправляет письмо заявителю на тот адрес, который указан в письменном запросе заявителя. Письменный ответ на запрос заявителя может быть вручен по просьбе заявителя ему лично;

7)в случае направления запроса о предоставлении услуги по электронной почте специалист, ответственный за предоставление услуги, отправляет заявителю электронное письмо с прикрепленным файлом, в котором содержится ответ на запрос заявителя. Электронное письмо отправляется на тот электронный адрес, с которого поступил запрос заявителя, либо на электронный адрес, указанный в запросе как адрес, на который необходимо направить ответ на запрос;

8) результат административной процедуры фиксируется либо в электронном виде (файл с расширением doc), если он предназначен для отправки электронной почтой, либо в виде текста, напечатанного на бумаге при помощи принтера, если он предназначен для отсылки почтой.

3.2.3.При обращении заявителя через сеть Интернет:

обращение через сеть Интернет к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>).

Для получения муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» заявитель самостоятельно знакомится с описанием предоставления услуги, формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, заглавие, год издания, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографической записи (записей).

В случае ответа «Нет в наличии» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ, его местонахождении и наличии в электронном виде в свободном доступе.

Результатом административной процедуры «Предоставление заявителю запрашиваемой информации или доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» является предоставление информации о документах, соответствующих запросу, найденной в сводных электронных каталогах «Муниципального объединения библиотек» и «Библиотеки главы Екатеринбурга», в форме библиографического описания изданий, включающего сведения о местах хранения экземпляров, либо сообщение об отсутствии запрошенных документов в фондах библиотек.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

3.3.Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в п.2.8 настоящего Административного регламента.

3.4.Последовательность административных действий приведена в блок-схеме согласно приложению №2 к настоящему Административному регламенту.

4.Формы контроля за исполнением настоящего Административного регламента

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

4.1.1.Внутренний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется руководителями муниципальных библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

4.1.2.Внешний контроль за выполнением настоящего Административного регламента осуществляется руководителями управления культуры и спорта Березовского городского округа, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальных услуг.

4.1.3.Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальных услуг включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц, ответственных за предоставление государственных услуг.

4.2.Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

4.2.1.Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается начальником управления культуры и спорта Березовского городского округа или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы управления культуры и спорта Березовского городского округа.

4.2.3.Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением услуги, а также по истечению срока устранения ранее выявленных нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.2.4.Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, состав которой утверждается начальником управления культуры и спорта Березовского городского округа.

4.2.5.Результаты деятельности комиссии оформляются протоколом, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.3.Ответственность должностных лиц исполнительного органа муниципальной власти за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1.Персональная ответственность руководителей муниципальных библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдений требований настоящего административного регламента закрепляется в муниципальном задании учреждению, установленном управлением культуры и спорта Березовского городского округа.

4.3.2.Персональная ответственность специалистов муниципальных библиотек закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

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

5.Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в соответствии с требованиями, определенными в нормативных актах, перечень которых представлен в п. 2.5 настоящего Административного регламента.

5.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также должностных лиц

5.1.Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия администрации или должностных лиц, специалистов учреждения в досудебном порядке, если считают, что в ходе предоставления муниципальной услуги нарушены его права.

5.2.Заявитель может обратиться с жалобой в досудебном (внесудебном) порядке в том числе в следующих случаях:

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

отказа 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 Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа;

требования с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа;

отказа органа, 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 (претензия) подается на имя начальника управления культуры и спорта Березовского городского округа. Жалоба (претензия) может быть передана заявителем лично в письменном виде на бумажном носителе, или направлена по почте, по адресу: г.Березовский, ул.Театральная,7, или передана в электронной форме через сайт: [www. bcbs2007@yandex.ru.](http://www.березовский.рф)

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае, если жалоба подается через представителя заявителя, представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве такого документа может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2)оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя (для юридических лиц).

При подаче жалобы в электронном виде указанные документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации.

5.4. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

решения должностных лиц учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги;

действия (бездействия) должностных лиц учреждения, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.5.Перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы либо приостановления ее рассмотрения.

1)наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

3)наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

4)подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.6.Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является регистрация жалобы в управлении культуры и спорта Березовского городского округа.

Жалоба, поступившая в письменной форме, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

В случае, если в электронном сообщении заинтересованным лицом указан адрес электронной почты, по этому адресу направляется уведомление о приеме обращения или об оставлении жалобы без ответа по существу (с обоснованием причин), после чего обращение распечатывается и дальнейшая работа с ним ведется как с письменным обращением.

5.7. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо специалиста Уполномоченного учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо специалиста Уполномоченного учреждения;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо специалиста Уполномоченного учреждения. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

дату и личную подпись.

5.8. В ходе досудебного обжалования заявитель имеет право:

1) представлять дополнительные документы и материалы;

2) знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;

3) получать письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов, уведомление о переадресации письменной жалобы в орган или специалисту, в компетенцию которых входит решение поставленных в ней вопросов;

4) обращаться с жалобой на принятое по обращению решение;

5) обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.9.Сроки рассмотрения жалобы. Жалоба, поступившая в учреждение культуры, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста учреждения культуры в приеме документов у заявителя жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен, могут быть установлены Правительством Российской Федерации.

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

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными нормативными правовыми актами Березовского городского округа, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

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

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

5.11.Ответ о результатах рассмотрения жалобы (о результатах рассмотрения жалобы по существу) может не даваться в случаях, предусмотренных Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=26324FE50963723DB0FF0EC9E878FC7C912C151C6E942395A6AE3ED50C057EJ) от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». При этом должностным лицом, рассматривающим жалобу, должны соблюдаться требования, установленные указанным Федеральным законом.

5.12.Действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего либо специалиста учреждения культуры могут быть обжалованы заявителем в Березовский городской суд в порядке и в сроки, которые установлены гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации. Порядок рассмотрения и разрешения судом жалобы, указанной в настоящем пункте, установлен гражданским процессуальным законодательством Российской Федерации.