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

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА БЛАГОВЕЩЕНСКА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 28 октября 2010 г. N 4737

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ДОСТУПА К ИЗДАНИЯМ, ПЕРЕВЕДЕННЫМ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД,

ХРАНЯЩИМСЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ

К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации города Благовещенскаот 14.05.2012 N 2163, от 29.01.2013 N 333,от 14.02.2014 N 835, от 13.01.2016 N 69,от 15.04.2016 N 1168, от 27.02.2019 N 612,от 27.09.2019 N 3382) |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | 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](#P43) по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах".

(в ред. постановления администрации города Благовещенска от 29.01.2013 N 333)

2. Управлению единой муниципальной информационной системы администрации города Благовещенска (Житкова Т.Ю.) разместить утвержденный Административный [регламент](#P43) 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

Приложение

к постановлению

администрации

города Благовещенска

от 28 октября 2010 г. N 4737

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ

ДОСТУПА К ИЗДАНИЯМ, ПЕРЕВЕДЕННЫМ В ЭЛЕКТРОННЫЙ ВИД,

ХРАНЯЩИМСЯ В МУНИЦИПАЛЬНЫХ БИБЛИОТЕКАХ, В ТОМ ЧИСЛЕ

К ФОНДУ РЕДКИХ КНИГ, С УЧЕТОМ СОБЛЮДЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ

ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВА РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ОБ АВТОРСКИХ И СМЕЖНЫХ ПРАВАХ"

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  |  | Список изменяющих документов(в ред. постановлений администрации города Благовещенскаот 29.01.2013 N 333, от 14.02.2014 N 835,от 13.01.2016 N 69, от 15.04.2016 N 1168,от 27.02.2019 N 612, от 27.09.2019 N 3382) |  |

1. Общие положения

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги "Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах" (далее - регламент) разработан в целях реализации прав граждан на библиотечное обслуживание и повышения качества предоставления доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, и определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению муниципальной услуги заинтересованным в данной информации лицам.

1.2. Заявителями являются физические и юридические лица либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

2. Стандарт муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - "Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах".

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется библиотеками, входящими в состав муниципального учреждения культуры "Муниципальная информационная библиотечная система" (далее по тексту - МИБС).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги являются:

при непосредственном обращении в библиотеку - предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах;

мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги при непосредственном обращении заявителя в библиотеки МИБС, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 15 - 20 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя.

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".

2.6. Для получения муниципальной услуги при первичном обращении в библиотеки необходимо самостоятельно предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации) или аналогичный документ для одного из законных представителей пользователя, не достигшего 14 лет.

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 612)

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

отсутствие запрашиваемых изданий, переведенных в электронный вид, хранящихся в библиотеке, в том числе редких книг в библиотеке;

несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;

если заявитель нарушил Правила пользования библиотеками (ранее был нанесен ущерб имуществу (фондам) библиотеки).

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.

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 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 1168)

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Доступность муниципальной услуги оценивается по следующему критерию:

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;

читаемость - 20 экземпляров на одного пользователя в год;

посещаемость библиотек - 7 раз на одного пользователя 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 612)

2.14.2. Информация о муниципальной услуге представляется:

непосредственно на информационных стендах в помещениях библиотек;

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

(в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.09.2019 N 3382)

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 835)

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

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

текст настоящего регламента.

2.14.4. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами 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 заявителю в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления на почтовый адрес, указанный в заявлении (или другим указанным в обращении способом).

Информирование о процедуре предоставления муниципальной услуги по телефону осуществляется в рабочие дни в соответствии с графиком работы библиотек МИБС согласно [п. 2.14.1](#P116) 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 на адрес электронной почты МИБС: spa-mibs@mail.ru. Ответ на электронное обращение дается специалистом информационно-методического отдела МИБС, ответственным за предоставление муниципальной услуги, в срок до 3 рабочих 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 835)

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. Основанием для предоставления муниципальной услуги является личное обращение пользователя муниципальной услуги в библиотеки МИБС.

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

прием и регистрация (перерегистрация) пользователя муниципальной услуги;

консультирование пользователя муниципальной услуги (не является обязательной стадией);

предоставление доступа к электронным изданиям в помещениях библиотек МИБС.

3.2.1. Прием и регистрация пользователя, впервые обратившегося за получением муниципальной услуги в помещения библиотек МИБС, предусматривает процедуры:

прием документов, предусмотренных [п. 2.6](#P79) настоящего регламента;

установление оснований для отказа в приеме документов в соответствии с [п. 2.7](#P80) настоящего регламента;

в случае отсутствия оснований, предусмотренных [п. 2.7](#P80) регламента, производится оформление читательского формуляра;

ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность.

Ежегодно осуществляется перерегистрация пользователей с 1 января нового года.

3.2.2. Консультирование по предоставлению доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе редких книг:

основание для начала административной процедуры - устное обращение зарегистрированного заявителя;

содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры, - устное консультирование по предоставлению муниципальной услуги;

ответственный за выполнение данной административной процедуры - сотрудник библиотеки, ответственный за предоставление муниципальной услуги;

критерий принятия решения об осуществлении административной процедуры - консультируются все зарегистрированные заявители, обратившиеся в библиотеку;

результат административной процедуры - консультация заявителя в течение 5 минут.

3.2.3. Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, включает в себя:

основание для начала административной процедуры - устное обращение зарегистрированного заявителя;

установление оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги в помещениях библиотек МИБС в соответствии с [п. 2.8](#P84) настоящего регламента;

в случае отсутствия оснований, предусмотренных [п. 2.8](#P84) настоящего регламента, - предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в библиотеках, в том числе редким книгам, в течение установленного времени согласно графику работы библиотек;

результат административной процедуры - пользование заявителем изданиями, переведенными в электронный вид, хранящимися в библиотеке, в том числе редкими книгами, в течение установленного времени согласно графику работы библиотек;

фиксация результата административной процедуры осуществляется при прохождении процедуры регистрации и фиксируется в формуляре читателя.

3.2.4. 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](#P193), и возможности загрузки бланка заявления на компьютер получателя услуг.

(п. 3.2.4 введен постановлением администрации города Благовещенска от 14.02.2014 N 835)

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

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 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 МИБС ежегодно осуществляют мониторинг соблюдения настоящего 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 исполнение 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 612)

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 612)

e-mail: UKBlag@admblag.ru.

(в ред. постановления администрации города Благовещенска от 27.02.2019 N 612)

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 [5.2.5](#P286) 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 612)

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 612)

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 [5.2.1](#P270) настоящего раздела, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.