**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 целях повышения качества предоставления и доступности муниципальных услуг, создания комфортных условий для получателей муниципальных услуг и определяют сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания населения и комплектования библиотечных фондов.

1.2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» и постановлением Администрации Таштагольского муниципального района от 19.11.2010 № 974-п «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории Таштагольского муниципального района».

1.3. Административный регламент размещается на сайте <http://atr.my1.ru/>

1. **Требования к порядку предоставления услуги**

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

2.2. Наименование органа исполнительной власти, учреждений, предоставляющих муниципальную услугу - отраслевой (функциональный) орган администрации Таштагольского муниципального района - муниципальное казенное учреждение "Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района" (далее - МКУ «Управления культуры администрации Таштагольского муниципального района»).

2.2.1. Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры "Централизованная библиотечная система Таштагольского муниципального района".

Информацию о порядке предоставления услуги, размещение информации о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных можно получить:

- Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система Таштагольского муниципального района» (далее – ЦБС), расположенное по адресу: 652992, Кемеровская обл., г. Таштагол, ул. 8-е Марта, д.4; (график работы: воскресенье – пятница с 10.00 до 19.00 часов; без перерыва на обед, последняя пятница месяца – санитарный день);

- на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу www.tash-cgb.narod.ru;

- с использованием средств телефонной связи: тел. (8-384-73) 3-26-59;

- электронного информирования tash-cgb@ya.ru;

2.3. Результатом предоставления услуги являются:

- предоставление информации о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных путем размещения на сайте www.tash-cgb.narod.ru;

- предоставление контактных сведений об организаторе доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных путем размещения на сайте [www.tash-cgb.narod.ru](http://www.tash-cgb.narod.ru).

2.4. Срок Исполнения муниципальной услуги:

Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.5. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги:

Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иное).

2.6. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется в связи с отсутствием требования к предоставлению таких документов.

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

2.7.1. Основаниями для отказа в представлении муниципальной услуги:

* + 1. завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;
		2. отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотеки;
		3. несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
		4. запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления муниципальной услуги;

5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

2.8. Услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги:

2.9.1.Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.

2.9.2.При личном обращении в 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.

2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги:

2.10.1. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

* + - 1. на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) (www. go suslugi. ru);
			2. на Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Кемеровской области (<http://42.gosuslugi.ru/pgu/>);
			3. на сайтах библиотек в электронном виде в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
			4. в базе данных, доступной в локальной сети конкретной библиотеки.

2.10.2. Запрос регистрируется автоматизированной системой не более 1 минуты.

2.11. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

2.11.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы пандусами, специальными ограждениями и перилами, должно быть обеспечено беспрепятственное передвижение и разворот инвалидных колясок, столы для инвалидов должны размещаться в стороне от входа с учетом беспрепятственного подъезда и поворота колясок.

* + 1. Места ожидания для граждан должны быть оборудованы:
	1. средствами пожаротушения, оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны;
	2. средствами оказания первой медицинской помощи;
	3. местами общего пользования (туалетными комнатами) и хранения верхней одежды посетителей;
	4. посадочными местами (стульями, кресельными секциями и т.д.);
	5. столами для возможности оформления документов, канцелярскими принадлежностями (бумага, ручки, карандаши и т.д.).

2.11.3.Места ожидания должны соответствовать требованиям по обеспечению доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.11.4.Места ожидания должны соответствовать установленным санитарным требованиям.

2.11.5.В местах ожидания должны быть размещены стенды, терминалы с информацией о порядке предоставления муниципальной услуги, информационной табличкой с указанием: фамилии, имени, отчества и должности работника, ответственного за предоставление муниципальной услуги.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги, размещенной на информационных стендах или в информационных электронных терминалах, должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации Заявителями.

2.11.6.В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, должно быть обеспечено дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

2.11.7.Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами, в том числе оснащенными специальными адаптированными техническими средствами для слепых и слабовидящих пользователей.

2.12. Показатели доступности и качества муниципальных услуг:

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

* 1. доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате, процентов;
	2. скорость выполнения поиска по запросу в минутах;
	3. динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату в режиме удаленного доступа в процентах.

2.13. Предоставление услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Закон Российской Федерации от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» («Российская газета», 1992, 17 ноября, № 248);

- Федеральный закон от 29.12.94 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Российская газета», 1995, 17 января, № 11-12);

- Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Российская газета» от 17 января 1995 г. N 11-12);

- Федеральный закон от 07.02.1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей» («Российская газета», 1996, 16 января, № 8);

- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Российская газета» от 2 декабря 1995 г. N 234);

- Распоряжение Правительства РФ от 17.12.2009 года № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов Российской Федерации и муниципальными учреждениями» («Российская газета», 23 декабря 2009, № 247);

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система Таштагольского муниципального района» (утвержден главой Таштагольского муниципального района В.Н. Макута).

2.14. Получателями услуги являются физические и юридические лица.

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

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

2.15.2.Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

2.15.3. Иные требования не установлены.

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

3.1. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя.

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

3.2.1. При личном обращении заявителя:

* + - * 1. прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей);
				2. ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
				3. оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации;
				4. консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;
				5. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

3.2.2. При обращении заявителя через информационно - телекоммуникационную сеть «Интернет»:

* + - * 1. обращение через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных и муниципальных услуг (функций) Кемеровской области (<http://42.gosuslugi.ru/pgu/>), на сайт любой из областных государственных библиотек;
				2. предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3. Для получения государственной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска, ключевые слова, автора, издающую организацию, формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный тест документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «найдено 0 документов» 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.

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

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

3.6. Для получения муниципальной услуги в электронном виде через обращение к Единому порталу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Порталу государственных и муниципальных услуг (функций) Кемеровской области (<http://42.gosuslugi.ru/pgu/>), заявителю предлагается выполнить поиск в единой базе данных «Предоставление доступа к базам данных библиотек Кемеровской области».

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности её выполнения по причинам, перечисленным в пункте 2.7. раздела 2 настоящего административного регламента.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений 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 библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

4.1.2. Внешний контроль за выполнением административного регламента осуществляется начальником МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.1.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги 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 муниципальной услуги.

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 МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или лицом, исполняющим его обязанности.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании ежегодных планов работы МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района».

4.2.3. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб на действие (бездействие) должностных лиц в связи с предоставлением муниципальной услуги, а также по истечении 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 МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района».

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

4.3. Ответственность должностных лиц **и муниципальных служащих уполномоченного органа администрации Таштагольского муниципального района** за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Персональная ответственность руководителей библиотек за организацию работы учреждения по предоставлению муниципальной услуги и соблюдение требований настоящего административного регламента закрепляется в должностной инструкции руководителя ЦБС.

4.3.2. Персональная ответственность специалистов МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района», закрепляется в их должностных инструкциях.

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

5.1. И**нформация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе выполнения административных процедур**.

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование в досудебном порядке действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Заявитель, подавший жалобу, несет ответственность в соответствии с законодательством за достоверность сведений, содержащихся в представленной жалобе.

**5.2. Предмет жалобы.**

5.2.1. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, должностных лиц МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

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

* 1. нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
	2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
	3. требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области для предоставления муниципальной услуги;
	4. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области для предоставления муниципальной услуги;
	5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области;
	6. требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области для предоставления муниципальной услуги.

**5.3. Вышестоящие должностные лица, которым может быть адресована жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке.**

5.3.1. Жалобы на действия (бездействие) и решения специалистов библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, могут быть направлены руководителю библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу.

5.3.2. Жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц библиотек, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги, могут быть направлены в МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района».

**5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы.**

5.4.1. Жалоба подается в МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеку заявителем либо его уполномоченным представителем в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя либо его уполномоченного представителя, по электронной почте.

5.4.2. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно- телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.3. 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 документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

* 1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических и юридических лиц);
	2. 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.

5.4.4. Жалобу в письменной форме можно направить:

* 1. по почте на адрес МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района»: 652992, Кемеровская область, г. Таштагол, ул. Поспелова, 20, или на адрес городской библиотеки: 652992, Кемеровская область, г. Таштагол, ул. 8 Марта,4
	2. по электронной почте на электронный адрес МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района»: kul\_tash@mail.ru или городской библиотеки: tash-cgb@ya.ru, или воспользоваться официальным сайтом МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет» www.tashcult.ru, разделом «Виртуальная приемная». В этом случае документы, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется;
	3. передать лично в МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» в методический кабинет (прием документов осуществляется в понедельник - пятница с 8.30 до 12.30 с 13.30 до 17.30 часов, суббота, воскресенье - выходные дни). При себе необходимо иметь документ, удостоверяющий личность.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме в МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района», подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и должностных лиц, муниципальных служащих, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.6. Жалоба, поступившая в письменной форме в библиотеку, подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) библиотеки и должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу (далее - Журнал), не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления с присвоением ей регистрационного номера.

5.4.7. Жалоба должна содержать:

* 1. наименование МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей 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) МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района»;
	4. доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, либо муниципального служащего МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района».

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

Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке ставит личную подпись и дату.

5.4.8. Записаться на личный прием к начальнику МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» по телефону (38473) 3-42-44.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» размещена на официальном сайте МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» www.tashcult.ru.

Информация о личном приеме руководителями и должностными лицами библиотек размещена на их официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [www.tash-cgb.narod.ru](http://www.tash-cgb.narod.ru).

5.4.9. МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотека, предоставляющая муниципальную услугу, при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

5.4.10. В случае, если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на неё не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

**5.5. Сроки рассмотрения жалобы.**

5.5.1. Жалоба, поступившая в МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеку, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае обжалования отказа МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей 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.

**5.6. Результат рассмотрения жалобы.**

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

* 1. удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения;
	2. отказ в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

5.6.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган 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.

5.6.3. МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотека отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

1. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
2. наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

В указанных случаях заявитель должен быть письменно проинформирован об отказе в удовлетворении жалобы.

**5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.**

5.7.1 Ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, в письменной форме.

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

* 1. наименование МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, рассмотревших жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
	2. номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
	3. фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
	4. основания для принятия решения по жалобе;
	5. принятое по жалобе решение;
	6. в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
	7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7.3. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» или библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа.

5.7.4. Если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаются обоснованными, то принимаются решения о применении мер ответственности к должностным лицам, допустившим нарушение в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента.

**5.8. Порядок обжалования решения по жалобе.**

5.8.1. Жалобы на решения, принятые руководителем библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, направляются в МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и рассматриваются им в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

**5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.**

5.9.1. Заявитель имеет право на основании письменного запроса получать информацию и копии документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

**5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.**

5.10.1. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и библиотек, предоставляющих муниципальную услугу.

5.10.2. МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и библиотеки, предоставляющие муниципальную услугу, обеспечивают информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района» и библиотек, предоставляющих муниципальную услугу, и их должностных лиц, муниципальных служащих МКУ «Управление культуры администрации Таштагольского муниципального района», в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.