Приложение N 2

к постановлению администрации

города Новокузнецка

от 30.06.2021 N 155

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА

К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ МУНИЦИПАЛЬНЫХ

БИБЛИОТЕК"

1. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек" (далее соответственно - административный регламент, муниципальная услуга) устанавливает порядок предоставления и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) муниципальным бюджетным учреждением "Муниципальная информационно-библиотечная система г. Новокузнецка" (далее - уполномоченный орган) при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей

1.3. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

Требования к порядку информирования о предоставлении

муниципальной услуги

1.4. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведений о ходе предоставления муниципальной услуги предоставляется:

1) специалистом уполномоченного органа при непосредственном обращении заявителя в уполномоченный орган или посредством телефонной связи, в том числе путем размещения на сайте уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети Интернет (далее - сайт уполномоченного органа);

2) путем размещения в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - ЕПГУ), информационной системе Кемеровской области для предоставления государственных и муниципальных услуг (функций) (далее - РПГУ);

3) путем размещения на информационном стенде в помещении уполномоченного органа, в информационных материалах (брошюры, буклеты, листовки, памятки);

4) путем публикации информационных материалов в средствах массовой информации;

5) посредством ответов на письменные обращения.

1.5. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах уполномоченного органа, адресе электронной почты уполномоченного органа размещена на сайтах Управления культуры администрации города Новокузнецка (далее - Управление культуры) и уполномоченного органа, в федеральной государственной информационной системе "Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)" (далее - федеральный реестр), на ЕПГУ, РПГУ.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек.

Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2. Органом, ответственным за организацию предоставления муниципальной услуги, является Управление культуры.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет уполномоченный орган.

2.3. Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек (далее - доступ к СПА и БД).

2.5. Результат предоставления муниципальной услуги может быть получен:

1) на сайте уполномоченного органа (www.libnvkz.ru);

2) в помещении уполномоченного органа при личном обращении заявителя либо его представителя.

Срок предоставления муниципальной услуги

2.6. В случае обращения заявителя через сайт уполномоченного органа предоставление муниципальной услуги производится в сроки, зависящие от скорости Интернета на оборудовании получателя муниципальной услуги (заявителя). В целом на загрузку базы данных через сайт уполномоченного органа может быть затрачено не более пяти минут.

2.7. Предоставление доступа к СПА и БД непосредственно в уполномоченном органе осуществляется в период времени, ограниченный режимом работы органа и необходимостью в работе со СПА и БД.

2.8. Максимальный срок с момента обращения заявителя за предоставлением муниципальной услуги до предоставления доступа к СПА и БД - не более 15 минут.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление

муниципальной услуги

2.9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на сайте уполномоченного органа, в федеральном реестре, на ЕПГУ, РПГУ.

Уполномоченный орган обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на своем сайте, а также в соответствующем разделе федерального реестра.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

в соответствии с законодательными или иными нормативными

правовыми актами для предоставления муниципальной услуги,

услуг, необходимых и обязательных для предоставления

муниципальной услуги

2.10. Для предоставления муниципальной услуги в помещении уполномоченного органа заявитель представляет читательский билет, выданный в соответствии с правилами, действующими в уполномоченном органе.

В случае отсутствия читательского билета заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, а если заявителем является несовершеннолетний в возрасте до 14 лет, его законный представитель представляет свой документ, удостоверяющий личность. На основании представленного документа, удостоверяющего личность гражданина, уполномоченным органом оформляется читательский билет.

Для получения муниципальной услуги в электронной форме через сайт уполномоченного органа представление документов не требуется, заявитель указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии).

2.11. Заявитель либо его представитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги:

1) в уполномоченный орган посредством личного обращения;

2) через сайт уполномоченного органа;

2.12. Уполномоченный орган не вправе требовать от заявителя или его представителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон N 210-ФЗ) перечень документов;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица уполномоченного органа, специалиста при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя уполномоченного органа при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

4) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона N 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых

для предоставления муниципальной услуги, которые находятся

в распоряжении органов, участвующих в предоставлении

муниципальной услуги

2.13. Документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления муниципальной

услуги

2.14. Основания для отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или

отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.15. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.16. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

Перечень услуг, необходимых и обязательных

для предоставления муниципальной услуги, в том числе

сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых)

организациями, участвующими в предоставлении муниципальной

услуги

2.17. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины

или иной платы за предоставление муниципальной услуги

2.18. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

За предоставление муниципальной услуги государственная пошлина или иная плата не взимается.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления

о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, и при получении результата

предоставления таких услуг

2.19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок и порядок регистрации заявления заявителя

о предоставлении муниципальной услуги и услуг, которые

являются необходимыми и обязательными для предоставления

муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.20. Заявление о предоставлении муниципальной услуги (далее также - запрос), представленное заявителем лично либо его представителем, регистрируется в установленном порядке в течение 15 минут с момента поступления.

2.21. Регистрация заявителя при обращении за предоставлением муниципальной услуги через сайт уполномоченного органа не требуется.

Требования к помещениям, в которых предоставляется

муниципальная услуга, 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, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов

указанных объектов в соответствии с законодательством

Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.22. Помещения уполномоченного органа для предоставления муниципальной услуги размещаются на первом этаже здания, оборудованного отдельным входом, либо в отдельно стоящем здании для свободного доступа заявителей.

2.23. При расположении помещения уполномоченного органа на верхнем этаже специалисты уполномоченного органа обязаны осуществлять прием заявителей на первом этаже, если по состоянию здоровья заявитель не может подняться по лестнице.

2.24. Места для парковки автотранспортных средств, в том числе места для парковки автотранспортных средств лиц с ограниченными возможностями здоровья, отсутствуют в связи с тем, что территория, прилегающая к зданию, в котором предоставляется муниципальная услуга, является пешеходной зоной.

2.25. Помещение уполномоченного органа для приема заявителей оборудуется информационными стендами, на которых размещаются форма заявления с образцом ее заполнения и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.26. Помещения, в которых осуществляются действия по предоставлению муниципальной услуги, обеспечиваются компьютерами, средствами связи, включая доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, канцелярскими принадлежностями, информационными и справочными материалами, наглядной информацией, стульями и столами, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, а также обеспечивается доступность для инвалидов к указанным помещениям в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.27. Зал ожидания и места для приема заявителей оборудуются стульями и (или) кресельными секциями, и (или) скамьями.

2.28. Информационные материалы, предназначенные для информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги, размещаются на информационных стендах, расположенных в местах, обеспечивающих доступ к ним заявителей, и обновляются при изменении действующего законодательства, регулирующего предоставление муниципальной услуги, и справочных сведений.

Информационные стенды должны располагаться в месте, доступном для просмотра (в том числе при большом количестве посетителей).

2.29. Для обеспечения доступности получения муниципальной услуги маломобильными группами населения здания и сооружения, в которых оказывается муниципальная услуга, оборудуются согласно нормативным требованиям СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001.

В кабинете по приему маломобильных групп населения имеются медицинская аптечка, питьевая вода. При необходимости сотрудник уполномоченного органа, осуществляющий прием, может вызвать скорую медицинскую помощь.

2.30. При обращении гражданина с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата:

1) специалист уполномоченного органа:

- открывает входную дверь и помогает гражданину беспрепятственно посетить здание уполномоченного органа, а также заранее предупреждает о существующих барьерах в здании;

- выясняет цель визита гражданина и сопровождает его в кабинет по приему заявления; помогает гражданину сесть на стул или располагает кресло-коляску у стола напротив специалиста, осуществляющего прием;

2) специалист, осуществляющий прием:

- принимает гражданина вне очереди, консультирует, осуществляет прием заявления с необходимыми документами, оказывает помощь в заполнении бланков, копирует документы;

- по окончании предоставления муниципальной услуги помогает гражданину выйти (выехать) из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина до выхода из здания и помогает покинуть здание; передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт и оказывает содействие при его посадке.

2.31. При обращении граждан с недостатками зрения специалист, осуществляющий прием:

1) принимает гражданина вне очереди, помогает сориентироваться, сесть на стул, консультирует, вслух прочитывает документы и далее по необходимости производит их выдачу.

При общении с гражданином с недостатками зрения необходимо общаться непосредственно с ним самим, а не с сопровождающим его лицом, в беседе пользоваться обычной разговорной лексикой, в помещении не следует отходить от него без предупреждения;

2) оказывает помощь в заполнении бланков, копирует необходимые документы.

Для подписания заявления подводит лист к авторучке гражданина, помогает сориентироваться и подписать бланк. При необходимости выдаются памятки для слабовидящих с крупным шрифтом;

3) по окончании предоставления муниципальной услуги помогает гражданину встать со стула, выйти из кабинета, открывает двери, сопровождает гражданина к выходу из здания и провожает на улицу, заранее предупредив посетителя о существующих барьерах в здании, передает гражданина сопровождающему лицу или по его желанию вызывает автотранспорт.

2.32. При обращении гражданина с дефектами слуха специалист, осуществляющий прием:

1) обращается непосредственно к нему, спрашивает о цели визита и дает консультацию размеренным, спокойным темпом речи, при этом смотрит в лицо посетителя, говорит ясно, слова дополняет понятными жестами, возможно общение в письменной форме либо через переводчика жестового языка (сурдопереводчика);

2) оказывает помощь и содействие в заполнении бланков заявлений, копирует необходимые документы.

Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.33. Основными показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) расположенность помещений уполномоченного органа, предназначенных для предоставления муниципальной услуги, в зоне доступности к основным транспортным магистралям;

2) степень информированности заявителя о порядке предоставления муниципальной услуги (доступность информации о муниципальной услуге, возможность выбора способа получения информации);

3) возможность выбора заявителем форм обращения за получением муниципальной услуги;

4) доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

5) своевременность предоставления муниципальной услуги в соответствии со стандартом ее предоставления;

6) соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;

7) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

8) отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) открытый доступ для заявителей к информации о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги, порядке обжалования действий (бездействия) уполномоченного органа, руководителя уполномоченного органа либо специалиста уполномоченного органа;

10) наличие необходимого и достаточного количества специалистов уполномоченного органа, а также помещений уполномоченного органа, в которых осуществляется прием заявлений и документов от заявителей.

2.34. Уполномоченным органом обеспечивается создание инвалидам и иным маломобильным группам населения следующих условий доступности муниципальной услуги в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством Российской Федерации:

1) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления муниципальной услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения муниципальной услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения муниципальной услуги действий;

2) предоставление муниципальной услуги инвалидам по слуху, при необходимости, с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска в помещение сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

3) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.35. При предоставлении муниципальной услуги взаимодействие заявителя со специалистом уполномоченного органа осуществляется при личном обращении заявителя:

1) для получения информации по вопросам предоставления муниципальной услуги;

2) для подачи заявления и документов;

3) для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги;

4) для получения результата предоставления муниципальной услуги.

Продолжительность взаимодействия заявителя со специалистом уполномоченного органа не может превышать 15 минут.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности

предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному

принципу и особенности предоставления муниципальной услуги

в электронной форме

2.36. Муниципальная услуга не предоставляется по экстерриториальному принципу.

2.37. Муниципальная услуга оказывается в электронной форме.

2.38. Муниципальная услуга не предоставляется через ЕПГУ и РПГУ.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур, требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения

административных процедур в электронной форме

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

1) прием и регистрация запроса заявителя;

2) выдача результата предоставления муниципальной услуги.

Прием и регистрация запроса заявителя

3.2. Основанием для начала административной процедуры является:

1) личное обращение заявителя в уполномоченный орган;

2) направление запроса на сайт уполномоченного органа.

3.3. При личном обращении заявителя прием осуществляется специалистом, ответственным за выполнение административной процедуры, в специально оборудованном помещении уполномоченного органа - виртуальном читальном зале.

Прием заявителя осуществляется по предъявлении заявителем читательского билета уполномоченного органа.

В случае отсутствия читательского билета заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, а если заявителем является несовершеннолетний в возрасте до 14 лет, его законный представитель представляет свой документ, удостоверяющий личность. На основании представленного документа, удостоверяющего личность гражданина, специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, оформляет читательский билет.

3.4. Специалист, ответственный за выполнение административной процедуры:

1) регистрирует запрос заявителя в формуляре читателя;

2) консультирует заявителя (при необходимости) по методике эффективного поиска информации.

3.5. Регистрация заявителя при обращении за предоставлением муниципальной услуги через сайт уполномоченного органа не требуется.

Предоставление муниципальной услуги начинается с перехода заявителя по ссылке с главной страницы сайта уполномоченного органа в раздел, предназначенный для получения муниципальной услуги, где заявитель самостоятельно получает доступ к изданиям.

3.6. Результатами административной процедуры являются регистрация запроса заявителя в формуляре читателя, получение доступа к СПА и БД в специально оборудованном помещении (виртуальном читальном зале) уполномоченного органа.

3.7. Критерием принятия решения по административной процедуре является соответствие запроса требованиям настоящего административного регламента.

3.8. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является оформление формуляра читателя, открытие посредством интернет-браузера сайта уполномоченного органа.

3.9. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 15 минут с момента обращения заявителя за получением муниципальной услуги.

Выдача результата предоставления муниципальной услуги

3.10. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированный запрос заявителя в формуляре читателя, самостоятельное обращение заявителя с информационным запросом на сайт уполномоченного органа.

3.11. При личном обращении заявителя специалист, ответственный за выполнение административной процедуры, оказывает по мере необходимости помощь в поиске информации.

3.12. При обращении с запросом на сайт уполномоченного органа предоставление муниципальной услуги начинается с перехода заявителя по ссылке с главной страницы сайта уполномоченного органа в раздел "Электронный каталог", где заявитель самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги, заполняет необходимые поисковые поля.

Сервер в автоматизированном режиме осуществляет обработку запроса и выводит на экран информацию об обнаружении или необнаружении информации по запросу заявителя.

Максимальный срок ожидания ответа на запрос (при загрузке сервера не более 1000 запросов одновременно) составляет не более 5 минут.

Каждый запрос заявителя фиксируется счетчиком обращения к разделу на официальном сайте уполномоченного органа.

3.13. Результатом административной процедуры является получение доступа к СПА и БД в специально оборудованном помещении (виртуальном читальном зале) уполномоченного органа.

3.14. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие технической возможности для предоставления доступа к СПА и БД.

3.15. Способом фиксации результата выполнения данной административной процедуры является запись о запросе заявителя в журнале учета ежедневной работы уполномоченного органа при личном обращении заявителя, запись посещения в электронном счетчике на сайте уполномоченного органа.

3.16. Максимальный срок совершения действий не ограничен и зависит от эффективной работы заявителя с СПА и БД.

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 15 минут с момента предоставления доступа к СПА и БД.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений

настоящего административного регламента и иных нормативных

правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

муниципальной услуги, а также принятием ими решений

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа учета положений данного административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль) осуществляет руководитель уполномоченного органа.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения должностными лицами и сотрудниками положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

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. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на действия (бездействие) должностных лиц и специалистов уполномоченного органа.

4.3. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов уполномоченного органа, Управления культуры.

4.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность плановых проверок устанавливаются руководителем уполномоченного органа. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Внеплановые проверки проводятся для проверки факта устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) специалистов. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Периодичность осуществления плановых проверок - не реже одного раза в год.

Ответственность муниципальных служащих уполномоченного

органа и иных должностных лиц за решения и действия

(бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе

предоставления муниципальной услуги

4.5. По результатам проверок в случае выявления нарушений положений настоящего административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, виновные лица несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.6. Персональная ответственность специалистов и должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам

контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том

числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.7. Контроль за исполнением административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в адрес уполномоченного органа, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения настоящего административного регламента.

4.8. Граждане, их объединения и организации вправе направлять замечания и предложения по улучшению качества и доступности предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений

и действий (бездействия) органа, предоставляющего

муниципальную услугу, а также их должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное

(внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или)

решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления

муниципальной услуги (далее - жалоба)

5.1. Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностных лиц, специалистов при предоставлении муниципальной услуги.

Предмет жалобы

5.2. Предметом жалобы являются решения и действия (бездействие) уполномоченного органа и (или) его должностного лица либо специалиста.

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

1) нарушение срока регистрации заявления заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа;

7) отказ уполномоченного органа, его должностного лица в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами Новокузнецкого городского округа;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

- изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

- наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

- истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

- выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица уполномоченного органа, специалиста при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя уполномоченного органа уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо специалиста, 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) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа либо специалиста;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица либо специалиста.

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

Органы, организации, уполномоченные на рассмотрение жалобы

должностные лица, которым может быть направлена жалоба

заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.5. Жалоба на решения или (и) действия (бездействие) должностных лиц или (и) специалистов уполномоченного органа подается в уполномоченный орган в письменной форме или в электронном виде и рассматривается руководителем уполномоченного органа.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействие) руководителя уполномоченного органа подается в Управление культуры в письменной форме или в электронном виде.

5.7. Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Управления культуры подается в администрацию города Новокузнецка в письменной форме или в электронном виде.

В администрации города Новокузнецка прием жалоб физических лиц в осуществляет отдел писем и приема граждан управления информационной политики и социальных коммуникаций администрации города Новокузнецка (далее - отдел писем) по адресу: город Новокузнецк, улица Кирова, дом 71, кабинет 105, прием жалоб юридических лиц осуществляет отдел документационного и организационного обеспечения управления делами администрации города Новокузнецка по адресу: город Новокузнецк, улица Кирова, дом 71, кабинет 415.

Жалоба на решения и действия (бездействие) начальника Управления культуры рассматривается заместителем Главы города, координирующим деятельность Управления культуры.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.8. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, специалиста может быть принята на личном приеме заявителя, а также может быть направлена:

1) по почте на бумажном носителе;

2) через отдел "Мои Документы" государственного автономного учреждения "Уполномоченный многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг на территории Кузбасса" (далее - МФЦ);

3) в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет посредством:

- сайтов уполномоченного органа, Управления культуры (www.kultura-nk.ru), официального сайта администрации города Новокузнецка (www.admnkz.info);

- ЕПГУ, РПГУ;

- портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования).

При поступлении жалобы через МФЦ он обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган или ответственному должностному лицу, уполномоченному на рассмотрение жалоб в соответствии с [пунктами 5.6](#P793) и [5.7](#P794) настоящего административного регламента, в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией города Новокузнецка, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы.

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

В случае подачи жалобы через представителя заявителя также представляется документ, подтверждающий полномочия представителя заявителя на осуществление действий от имени заявителя.

5.10. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представителем заявителя может быть представлена:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность;

2) копия решения о назначении или об избрании либо приказа (распоряжения) о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.11. При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в [пункте 5.4](#P781) настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Требования к электронной подписи установлены статьями 21.1 и 21.2 Федерального закона N 210-ФЗ и Федеральным законом от 06.04.2011 N 63-ФЗ "Об электронной подписи".

Сроки рассмотрения жалобы

5.12. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены уполномоченным органом, ответственным должностным лицом.

В случае обжалования отказа уполномоченного органа, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и (или) ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат рассмотрения жалобы

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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 Кемеровской области - Кузбасса, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.14. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.15. 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.

5.16. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченный орган или ответственное должностное лицо незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.17. Уполномоченный орган или ответственное должностное лицо вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо муниципального служащего уполномоченного органа или ответственного должностного лица, а также членов их семей;

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

В случае оставления жалобы без ответа по основаниям, указанным в настоящем пункте, заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и (или) почтовый адрес поддаются прочтению, направляется уведомление об оставлении жалобы без ответа в течение трех рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.18. Решение об отказе в удовлетворении жалобы принимается в следующих случаях:

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

2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.19. В случае если причины, по которым ответ по жалобе не может быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в уполномоченный орган либо ответственному должностному лицу.

5.20. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование уполномоченного органа либо должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) ответственного должностного лица, принявшего решение по жалобе;

2) номер, дата и место принятия решения;

3) сведения об уполномоченном органе, его должностном лице и (или) муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которых обжалуется;

4) фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) или наименование заявителя;

5) основания для принятия решения по жалобе;

6) принятое по жалобе решение;

7) в случае если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

8) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.21. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается должностным лицом, уполномоченным на рассмотрение жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения

жалобы

5.22. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 5.13](#P823) настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.23. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [абзаце четвертом подпункта 3 пункта 5.8](#P806) настоящего административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

Порядок обжалования решения по жалобе

5.24. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в порядке, установленном действующим законодательством.

Право заявителя на получение информации и документов,

необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.25. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если иное не предусмотрено законом.

Способы информирования заявителей о порядке подачи

и рассмотрения жалобы

5.26. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы предоставляется заявителю:

1) в устной форме по телефону и (или) при личном приеме;

2) в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (его представителем);

3) посредством размещения информации:

- на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги;

- на сайте уполномоченного органа;

- на ЕПГУ, РПГУ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок

досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий

(бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу,

а также его должностных лиц

5.27. Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц осуществляется в соответствии с:

1) Федеральным законом N 210-ФЗ;

2) постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 N 1198 "О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг";

3) постановлением администрации города Новокузнецка от 30.12.2020 N 237 "Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов администрации города Новокузнецка, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц и (или) муниципальных служащих".

6. Особенности выполнения административных процедур

(действий) в многофункциональных центрах предоставления

государственных и муниципальных услуг

6.1. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг не осуществляется.

Заместитель Главы города

по социальным вопросам

Е.Д.САЗАНОВИЧ