



АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА РЯЗАНИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

06 апреля 2011 г.

№ 1501

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

В целях повышения эффективности и качества предоставления муниципальных услуг, в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации города Рязани от 30.11.2010 № 5641 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Рязани», постановлением администрации города Рязани от 23.07.2010 № 3121 «Об утверждении Реестра (перечня) муниципальных услуг (работ) муниципального образования – городской округ город Рязань», руководствуясь статьями 39, 41 Устава муниципального образования – городской округ город Рязань Рязанской области, распоряжением администрации города Рязани от 23.03.2011 № 171-о, администрация города Рязани **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент).

2. Управлению культуры администрации города Рязани (Кашаев А.А.) обеспечить размещение административного регламента на Портале муниципальных услуг (www.uslugi.admrzn.ru).

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

4. Отделу по связям со средствами массовой информации аппарата администрации города Рязани (Якунина С.Б.) опубликовать настоящее постановление в газете «Рязанские ведомости» и разместить на сайте администрации города Рязани в сети Интернет.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Т.Е. Пыжонкову.

Заместитель главы администрации

С.В.Горячкина

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» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

Задачей настоящего Административного регламента является упорядочение административных процедур и административных действий по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Получателем муниципальной услуги являются юридические и физические лица, заинтересованные в получении муниципальной услуги, либо их уполномоченные представители (далее - заявитель).

Муниципальная услуга предоставляется заявителям на основании их личных обращений или заявлений с указанием цели получения информации (далее - запрос).

1.2. Применяемые термины и определения

1.2.1. Справочно-поисковый аппарат (СПА) представляет собой комплекс взаимосвязанных и дополняющих друг друга частей, предназначенных для многоаспектного раскрытия фонда. Его составными частями являются: система библиотечных каталогов, система библиографических картотек, справочно-библиографический фонд, фонд выполненных библиографических справок, базы данных.

1.2.2. Базой данных (БД) является представленная в объективной форме совокупность самостоятельных материалов (статей, расчетов, нормативных актов, судебных решений и иных подобных материалов), систематизированных таким образом, чтобы эти материалы могли быть найдены и обработаны с помощью электронной вычислительной машины (ЭВМ).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется МУК «Централизованная библиотечная система города Рязани» и МУК «Централизованная система детских библиотек города Рязани» (далее Учреждение культуры).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Предоставление информации о справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных МУК «Централизованная система детских библиотек города Рязани» и МУК «Централизованная библиотечная система города Рязани».

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Максимально допустимый срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 30 дней со дня регистрации запроса.

Максимальный срок регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

Максимальный срок рассмотрения запроса о предоставлении услуги директором Учреждения и передача запроса на исполнение специалисту учреждения составляет 3 дня.

Индивидуальное устное консультирование каждого заявителя сотрудник Учреждения культуры осуществляет не более 20 минут. При отсутствии очереди время ожидания заявителя при индивидуальном устном консультировании не может превышать 30 минут.

Максимальная длительность формирования сотрудником Учреждения культуры требуемой информации составляет 7 дней со дня получения им запроса о предоставлении услуги.

Рассмотрение и подписание директором Учреждения культуры подготовленной информации или мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги составляет 3 дня.

В случае направления запроса в другие государственные органы, органы местного самоуправления, другому должностному лицу, срок оказания муниципальной услуги может быть продлен не более чем на 30 дней.

Максимальный срок выдачи заявителю подготовленной информации составляет 30 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации («Российская газета» от 25.12.1993 № 237);

Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства Российской Федерации» от 06.10.2003 № 41-ст);

Федерации» от 06.10.2003 № 40 ст. 3822, «Российская газета» от 08.10.2003 № 202, «Парламентская газета» от 08.10.2003 № 186);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

Устав муниципального образования – городской округ город Рязань Рязанской области («Рязанские ведомости» от 02.09.2006 №№ 221 – 222);

решение Рязанской городской Думы от 23.12.2010 № 744-1 «Об утверждении Положения об управлении культуры администрации города Рязани»;

постановление администрации города Рязани от 30.11.2010 № 5641 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг администрацией города Рязани».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги заявителями или уполномоченными ими лицами посредством личного обращения предоставляются в учреждение культуры следующие документы:

мотивированный запрос о предоставлении услуги;

документ, удостоверяющий личность (для физического лица), или его копия, заверенная надлежащим образом;

учредительные документы (для юридического лица) или их копии, заверенные надлежащим образом.

Для получения муниципальной услуги письмом, необходимо предоставление копий документов, заверенных надлежащим образом.

2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, действующим законодательством не предусмотрено.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не установлены.

В случае, если текст письменного обращения не поддается прочтению, оно не подлежит рассмотрению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации обращения сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.9. Предоставление муниципальной услуги, а также информирование и консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении муниципальной услуги составляет не более 45 минут.

2.11. Максимальный срок приема и регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

1) Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах) в Учреждении культуры.

Присутственные места включают зоны для ожидания, информирования и приема заявителей.

2) Визуальная, текстовая и мультимедийная информация размещается в зоне информирования.

3) Места для ожидания приема граждан должны быть снабжены стульями, иметь место для оформления документов.

4) Парковочные места располагаются у здания Учреждения культуры

5) Вход в здание Учреждения культуры оформляется информационной табличкой, содержащей сведения о его наименовании, месте нахождения, режиме работы.

6) Зона информирования располагается в непосредственной близости от зоны ожидания и предназначена для ознакомления с информационными материалами.

7) Кабинеты приема заявителей оборудуются информационными табличками (вывесками) с указанием:

- номера кабинета;

- фамилии, имени, отчества и должности сотрудника Учреждения культуры, осуществляющего прием заявителей;

- режима работы сотрудника Учреждения культуры.

8) Места нахождения и адреса Учреждений культуры, управления культуры администрации города Рязани:

МУК «Централизованная библиотечная система города Рязани».

390013, Россия, город Рязань, Первомайский проспект, дом 74, корпус 1.

Справочные телефоны: (4912) 92-74-76; 92-74-77.

Режим работы библиотеки: с 9.00 до 18.00; выходной день - пятница;

МУК «Централизованная система детских библиотек города Рязани».

390039, Россия, город Рязань, улица Станкозаводская, дом 27.

Справочные телефоны: (4912)33-75-36; 21-31-09.

адрес электронной почты – csdb@inbox.ru

адрес Интернет-сайта – csdb62.ru

Режим работы библиотеки: с 9.00 до 18.00; выходной день – суббота.

Управление культуры администрации города Рязани:

390006, Россия, город Рязань, улица Вознесенская, дом 51а.

Справочный телефон: (4912) 44-89-07.

Режим работы: понедельник – пятница, 9-00 – 18.00, перерыв на обед: 13-00 – 14-00.

Суббота, воскресенье – выходной.

Информация о предоставлении муниципальной услуги содержится:

- на официальном сайте администрации города Рязани (www.admrzn.ru);
- на официальном сайте портала муниципальных услуг администрации города Рязани (www.uslugi.admrzn.ru).

Адрес электронной почты управления культуры администрации города Рязани: UKR16@yandex.ru.

9) Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги:

а) информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- по письменному обращению заявителя;
- непосредственно в помещении Учреждения культуры при личном обращении;
- с использованием средств телефонной связи;
- с использованием информационного стенда Учреждения культуры, содержащего следующую информацию: почтовый адрес, контактный телефон, график работы Учреждения культуры;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте администрации города Рязани в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации и телепередач.

б) при ответах на устные обращения и обращения с использованием средств телефонной связи информирование заявителей должно проходить с учетом следующих требований:

- сотрудник Учреждения культуры, подробно и в тактичной (корректной) форме, информируют обратившихся по интересующим их вопросам;

- сотрудник Учреждения культуры представляется, называя свои фамилию, имя, отчество и должность;

- при невозможности сотрудника Учреждения культуры, принявшего устное обращение или телефонный звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившийся

должен быть переадресован (переведен) к другому должностному лицу, либо ему должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник Учреждения культуры может предложить заявителю обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для устного консультирования.

в) ответы на письменные обращения заявителей за информацией о порядке предоставления муниципальной услуги направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя – сотрудника Учреждения культуры. Ответ подписывается директором Учреждения культуры.

10) Порядок, форма и место размещения информации:

Зона информирования должна быть оборудована информационными стендами. Стенды должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны. Информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки.

Информационные стенды должны содержать актуальную и исчерпывающую информацию о муниципальной услуге:

- текст Административного регламента;
- термины и определения, которые необходимо знать и применять заявителям при обращении в Учреждение культуры за предоставлением муниципальной услуги;
- почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты Учреждения культуры,
- адрес официального сайта администрации города Рязани в сети Интернет;
- список почтовых адресов, телефонов, адресов электронной почты;
- контактные телефоны должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;
- образец заполнения формы запроса;
- другие информационные материалы, необходимые для предоставления муниципальной услуги (наиболее часто задаваемые вопросы и ответы на них, информацию в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административной процедуры и т.д.).

Информация о предоставлении муниципальной услуги содержится:

- на официальном сайте администрации города Рязани (www.admrzn.ru);
- на официальном сайте портала муниципальных услуг администрации города Рязани (www.uslugi.admrzn.ru).

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

- 1) полное удовлетворение запросов заявителей или их законных представителей в получении муниципальной услуги.
- 2) достоверность представляемой информации;
- 3) полнота информирования;
- 4) удобство и доступность процесса получения муниципальной услуги;
- 5) оперативность в предоставлении муниципальной услуги.

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. Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении к Административному регламенту.

3.2. Административные процедуры предоставления муниципальной услуги:

прием и регистрация запроса;

поиск необходимой информации;

предоставление услуги (мотивированного отказа в предоставлении услуги) заявителю.

3.3. Прием и регистрация запроса.

Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение Учреждением запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Запросы, направленные в Учреждение почтовым отправлением или полученные при личном обращении заявителя, регистрируются в порядке делопроизводства.

Ответственным за исполнение данного административного действия является сотрудник, ответственный за прием и регистрацию документов.

По желанию заявителя при приеме и регистрации запроса на втором экземпляре сотрудник Учреждения, осуществляющий прием, проставляет отметку о принятии запроса с указанием даты его регистрации.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

После регистрации запрос передается в порядке делопроизводства директору Учреждения. Директор Учреждения в соответствии со своей компетенцией передает запрос для исполнения сотруднику Учреждения.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Если предметом запроса является предоставление информации, не относящейся к компетенции Учреждения, сотрудник Учреждения, уполномоченный принимать запрос,

сообщает заявителю в какой орган государственной власти или орган местного самоуправления следует обратиться.

Максимальный срок выполнения действия составляет 10 минут. Действие совершается в присутствии заявителя.

Критерием приема и регистрации запроса является его соответствие деятельности Учреждения.

Результатом исполнения данной административной процедуры является регистрация должностным лицом, ответственным за прием и регистрацию документов, заявления и направление его должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги.

3.4. Порядок оформления запроса.

Заявитель оформляет запрос ручным (чернилами или пастой синего или черного цвета) или машинописным способом в свободной форме. В запросе указываются:

- цель получения информации;
- реквизиты лица, заинтересованного в получении информации (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- адрес постоянного места жительства или преимущественного пребывания и/или фактический адрес лиц, заинтересованных в получении информации;
- адрес местонахождения (почтовый адрес) юридического лица;
- количество экземпляров информации;
- способ получения информации (в случае необходимости доставки по почте указывается почтовый адрес доставки);
- подпись заявителя или его представителя.

В случае если запрос оформлен машинописным способом, заявитель дополнительно в нижней части запроса разборчиво от руки (чернилами или пастой синего или черного цвета) указывает свою фамилию, имя, отчество (полностью).

3.5. Поиск необходимой информации.

Основанием для начала процедуры поиска необходимой информации является получение сотрудником Учреждения, уполномоченным предоставлять информацию, запроса.

Сотрудник Учреждения осуществляет формирование требуемой информации.

Максимальная длительность выполнения действия составляет 7 дней со дня получения запроса сотрудником Учреждения.

Сотрудник Учреждения, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу:

- формирует информацию, либо;
- готовит мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Срок выполнения действия составляет 30 минут. Действие совершается в день установления наличия запрашиваемой информации.

Сотрудник Учреждения подписывает информацию или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок выполнения действия составляет 3 дня.

Сотрудник Учреждения, уполномоченный предоставлять муниципальную услугу, передает подписанные документы или мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги в порядке делопроизводства специалисту, ответственному за прием и регистрацию документов.

Максимальный срок выполнения действия составляет 1 день. Действие совершается в день получения подписанных документов от директора Учреждения.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является соответствие предоставляемой информации содержанию запроса заявителя.

Результатом исполнения данного административного действия является получение необходимой информации.

3.6. Предоставление услуги (мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги) заявителю.

Основанием для начала выдачи документов заявителю является их поступление сотруднику Учреждения, уполномоченному выдавать документы.

При обращении заявителя для получения услуги сотрудник Учреждения, уполномоченный выдавать документы, устанавливает личность заявителя, а также проверяет документы, удостоверяющие полномочия юридического лица. Сотрудник Учреждения, уполномоченный выдавать документы, находит документы, подлежащие выдаче.

Сотрудник Учреждения, уполномоченный выдавать документы, регистрирует факт выдачи информации путем внесения соответствующей записи в систему электронного документооборота.

Мотивированный отказ в предоставлении муниципальной услуги вручается заявителю (представителю заявителя) под роспись.

Максимальный срок выполнения всех действий составляет 30 минут.

Критерием принятия решения по данной административной процедуре является полное соответствие и достоверность предоставляемой информации содержанию запроса заявителя.

Результатом исполнения административного действия является получение заявителем письма, содержащего запрашиваемую информацию.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением Административного регламента включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) сотрудников Учреждения культуры, директора Учреждения культуры.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений сотрудниками Учреждения культуры осуществляется директором Учреждения.

Текущий контроль осуществляется путем проведения директором Учреждения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками Учреждения культуры Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Рязанской области и правовых актов органов местного самоуправления.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором Учреждения не реже одного раза в месяц.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги.

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы Учреждения культуры) и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.3. Сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный принимать документы, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записи в систему электронного документооборота, предоставляемой заявителям.

Сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка поиска и подготовки запрашиваемой информации или выдачу мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный предоставлять информацию, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка подготовки и размещения информации для неопределенного круга лиц.

Сотрудник Учреждения культуры, уполномоченный выдавать документы, несет

персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

Персональная ответственность сотрудников Учреждения культуры закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5. Досудебный порядок обжалования действия (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. При отказе в предоставлении муниципальной услуги заявителя могут обратиться с жалобой в администрацию города Рязани или обжаловать отказ в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. Досудебное обжалование.

Заявители могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, письменно почтовым отправлением или электронной почтой в адрес Управления культуры администрации города Рязани или Учреждения культуры, в соответствии с графиком работы, установленным пунктом 2.12 Административного регламента.

5.2.1. В письменной жалобе указываются:

фамилия, имя, отчество заявителя (а также фамилия, имя, отчество уполномоченного представителя в случае обращения с жалобой представителя);

полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);

почтовый адрес;

предмет жалобы;

личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя).

Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений. Письменная жалоба должна быть рассмотрена в установленном порядке.

5.2.2. При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо, рассматривающее жалобу, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу.

5.2.3. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение заявителя.

5.2.4. При рассмотрении жалобы заявитель имеет право:

- представлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании;

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

- обращаться с жалобой на принятое по заявлению решение или на действие (бездействие) в связи с рассмотрением заявления в административном и (или) судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации;

- обращаться с заявлением о прекращении рассмотрения жалобы.

5.2.5. Действия любого нижестоящего должностного лица, участвующего в оказании муниципальной услуги, могут быть обжалованы вышестоящему должностному лицу администрации города Рязани.

5.2.6. Продолжительность рассмотрения жалоб заявителя не должна превышать 30 дней с момента получения жалобы.

В случае, если по жалобе требуется направить запрос, провести проверки или обследования, срок ее рассмотрения может быть продлен, но не более чем на 30 дней. О продлении срока рассмотрения жалобы заявитель уведомляется письменно с указанием причин продления.

5.2.7. Обращения заявителей считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.

5.3. Юридическое лицо, индивидуальный предприниматель, гражданин вправе обжаловать действия (бездействия), принятые при предоставлении муниципальной услуги, в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации в Советском районном суде города Рязани: г. Рязань, ул. Введенская, д.114, телефон (4912) 25-64-20.

5.4. Обращения заявителей, содержащие обжалование решений, действий (бездействия) конкретных должностных лиц, не могут направляться этим должностным лицам для рассмотрения и (или) ответа. Дубликатные обращения (второй и последующие экземпляры одного обращения, направленные заявителями в различные органы власти, или обращения, повторяющие текст предыдущего обращения, на которое дан ответ), не рассматриваются. В случае поступления дубликатных обращений заявителю направляется уведомление о ранее

данных ответах или копии этих ответов.

5.5. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимается решение об осуществлении действий по предоставлению муниципальной услуги заявителю и применению мер ответственности к сотруднику Учреждения, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, которые повлекли за собой жалобу заявителя.

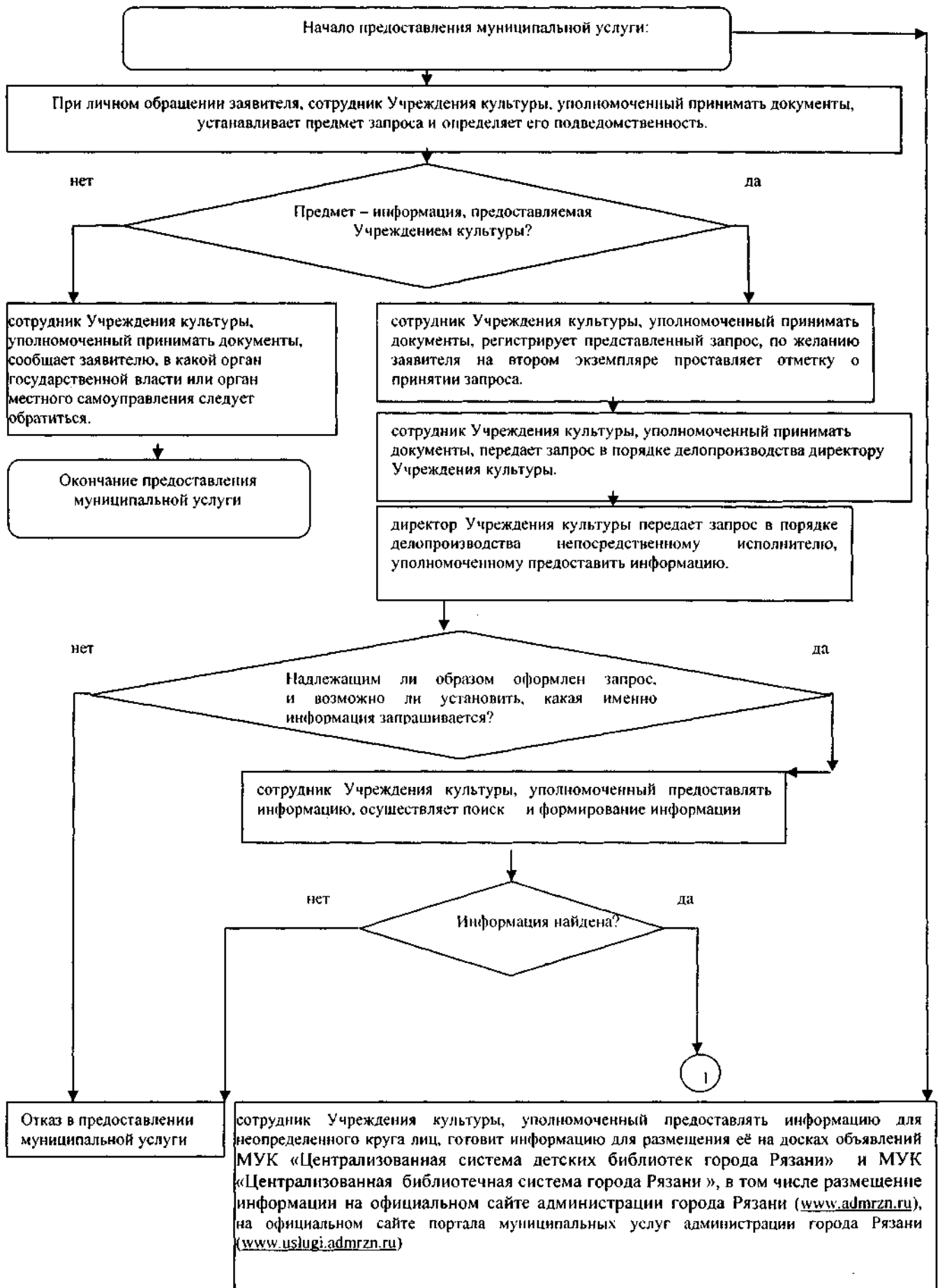
5.6. Заявителю направляется сообщение о принятом решении и действиях, осуществленных в соответствии с принятым решением, в установленном порядке.

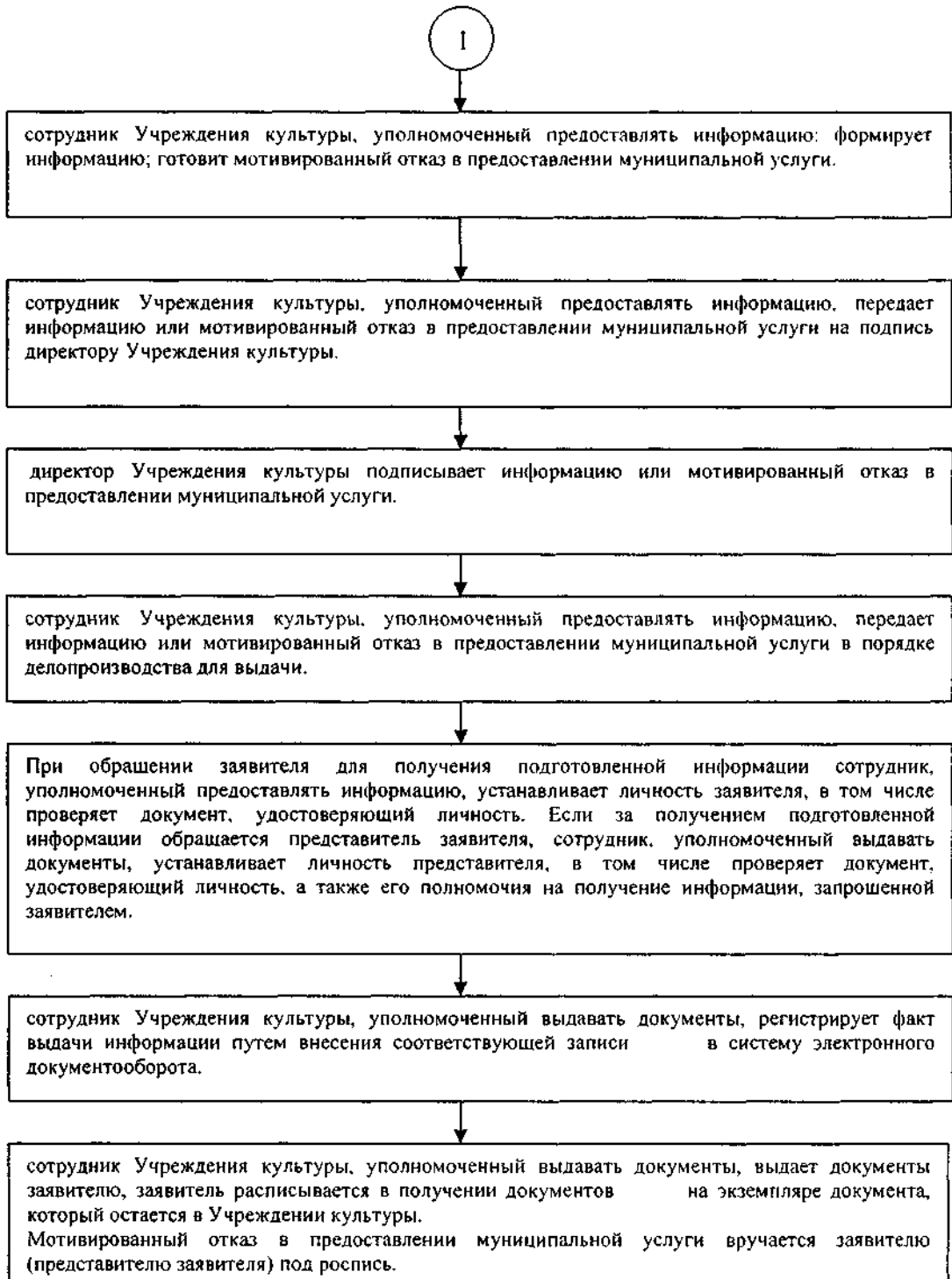
5.7. Все обращения об обжаловании действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента, регистрируются с указанием:

- принятых решений;
- осуществленных действий по предоставлению заявителю муниципальной услуги и применения мер ответственности к сотруднику Учреждения, допустившему нарушения, ответственному за действие (бездействие) и решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу заявителя.

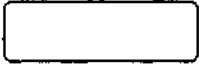

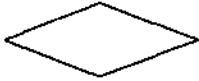
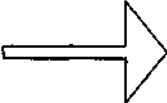
Приложение
к Административному регламенту

Блок-схема предоставления муниципальной услуги





Условные обозначения блок-схемы по оказанию муниципальной услуги

	- начало или завершение административной процедуры
	- операция, действие
	- ситуация выбора, принятия решения
	- переход к следующей операции, действию, административной процедуре