

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и
обеспечение сохранности библиотечных фондов»**

1. Общие положения

1. Регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

2. Получатели муниципальной услуги

Юридическое или физическое лицо, каждый житель Тюкалинского муниципального района независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать получателем муниципальной услуги, т.е. пользователем библиотек БУК «Тюкалинская ЦБС».

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в библиотеках БУК «Тюкалинская ЦБС» в соответствии с Уставом и Правилами пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС».

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и ограниченными возможностями здоровья, имеют право получать документы из фондов муниципальных общедоступных библиотек через внестационарные формы обслуживания.

3. Муниципальная услуга предоставляется непосредственно бюджетным учреждением культуры Тюкалинского муниципального района омской области «Централизованная библиотечная система» (далее – БУК «Тюкалинская ЦБС»).

1. Стандарт предоставления муниципальной услуги

1. Наименование муниципальной услуги - Организация библиотечного обслуживания населения, комплектование и обеспечение сохранности библиотечных фондов.

2. Предоставление муниципальной услуги осуществляет БУК «Тюкалинская ЦБС».

БУК «Тюкалинская ЦБС» включает: центральную районную библиотеку, центральную детскую библиотеку и 23 библиотеки-филиала.

Главным звеном БУК «Тюкалинская ЦБС» является центральная районная библиотека имени Л. Иванова, которая формирует, хранит и предоставляет пользователям наиболее полное универсальное собрание тиражированных документов в пределах района.

3. Местонахождении исполнителя муниципальной услуги:

646330 Омская область, г. Тюкалинск, ул. Ленина, 30.
Телефон (381-76) 2-14-62.
Электронный адрес БУК «Тюкалинская ЦБС»: tucalinalib@mail.ru

3. Результат, сроки и правовые последствия

1. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги могут являться:

- организация библиотечно-информационного обслуживания населения;
- обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание единого информационного пространства;
- комплектование и обработка фондов библиотек поселений;
- ведение справочного аппарата и пропаганда литературы, через различные формы культурно-массовых мероприятий.

2. Процедура предоставления услуги завершается путем выдачи жителям:

- справочно-информационной литературы, художественных книг и брошюр;
- предоставление доступа к фонду периодических изданий;
- предоставление электронной информации из сети Интернет.

3. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление муниципальной услуги, соответствующего обращения от пользователя.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления муниципальной услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

Ожидание пользователем в очереди при обращении за услугой не должно превышать 30 минут.

4. Основанием для приостановления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом,
- нарушение Правил пользования БУК «Тюкалинская ЦБС»,
- причинение ущерба БУК «Тюкалинская ЦБС»,

Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям может быть обжалован в органе социальной защиты населения и/или в суде.

Пользователи библиотек обязаны соблюдать правила пользования библиотеками. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотеками и причинившие библиотекам ущерб, компенсируют его в размере, установленном правилами пользования библиотеками, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

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

- Конституцией Российской Федерации от 12.12.1993 г.;
- Гражданским кодексом Российской Федерации;

- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и защите информации»;
- Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным Законом Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Уставом Тюкалинского муниципального района;
- Уставом муниципального учреждения культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»;
- Правилами пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Омской области и Тюкалинского муниципального района.

6. Применяемые понятия и определения:

муниципальная услуга – предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством;

орган обеспечения предоставления муниципальной услуги – Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»;

административное действие – предусмотренное настоящим регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги;

библиотека - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

библиотекарь – сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

библиотечное объединение - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

библиотечный абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

справочно-библиографический аппарат (СБА) – это совокупность традиционных и электронных справочных и библиографических изданий, библиотечных каталогов и картотек, используемых при обслуживании читателей для поиска необходимой им информации;

библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

картотеки и базы данных – это совокупность сведений о документах или извлеченных из них фактах в независимости от наличия этих материалов в фонде данной библиотеки, зафиксированных на традиционных и электронных носителях;

документ - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

межбиблиотечный абонемент (МБА) – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

удаленный пользователь - пользователь, получающий доступ к услугам библиотеки через Интернет-сайт;

читательский формуляр – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов;

выдача документа (копии документа) – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем, а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемента);

выполнение информационного запроса - в настоящем регламенте включает:

- Выдача документа из библиотечного фонда по требованию;
- Выдача копии документа (печатной, электронной) в части, не касающейся авторских прав;
- Выполнение библиографической справки;
- Выполнение фактографической справки;
- Консультации в части обучения информационной культуре пользователя

копия - документ, полностью воспроизводящий информацию подлинного документа и все его внешние признаки или часть их, не имеющий юридической силы.

фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения;

читальный зал – форма обслуживания читателей, предусматривающая выдачу документов для работы в помещении библиотеки.

7. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

7.1. Муниципальная услуга предоставляется Управлением культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области.

7.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляется в зданиях библиотек БУК «Тюкалинская ЦБС».

2. Требования к порядку исполнения муниципальной услуги

1. Информация о порядке получения муниципальных услуг представляется на официальном Интернет-сайте Администрации Тюкалинского муниципального района.

2. Информация об оказываемой государственной услуге также может доводиться до получателей государственной услуги посредством телефонной связи, средств массовой информации, с помощью информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки), размещаемых в помещениях библиотек, при личном обращении.

3. Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система»:

646330, Омская область, г. Тюкалинск, ул. Ленина,30

Контактный телефон (381-76) 2-14-62

Часы работы: Понедельник-четверг: 9-18

Пятница, воскресенье: 9-16³⁰

4. Требования к местам предоставления муниципальной услуги

Место для информирования и приема заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю.

Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги необходимо предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Несовершеннолетние пользователи в возрасте до 14 лет регистрируются на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

Требование к предоставлению муниципальной услуги.

Предоставление данной муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Устава БУК «Тюкалинская ЦБС» и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом Бюджетного учреждения культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система».

5. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

1. Необходимым условием предоставления муниципальной услуги является обеспечение деятельности муниципальных библиотек Тюкалинского муниципального района.

2. Управление культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области является учредителем БУК «Тюкалинская ЦБС», готовит распорядительные правовые акты и приказы, регулирующие создание и развитие библиотечной системы.

Управление культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области контролирует соблюдение прав библиотек Бук «Тюкалинская ЦБС» на выделение им производственных помещений в оперативное пользование для организации библиотечно-информационного обслуживания населения.

Управление культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области контролирует сохранность и эффективное использование библиотечных фондов. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе БУК «Тюкалинская ЦБС» в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды БУК «Тюкалинская ЦБС» организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учетом и сверкой с каталогами, очищением фондов от утративших информационное значение и ветхих изданий. Учет и хранение документов фондов муниципальных библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится в случаях и порядке, предусмотренных действующим законодательством.

3. В Управлении культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области и в центральной районной библиотеке можно получить консультации по библиотечному обслуживанию, там же находятся адреса и телефоны библиотек - филиалов БУК «Тюкалинская ЦБС».

Должностные лица при ответе на телефонные звонки сообщают графики работы библиотек и называют их адреса и телефоны.

4. В библиотеках-филиалах должны быть организованы места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документом, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

На информационных стендах должны быть размещены сведения с адресами и телефонами библиотек, мест предоставления библиотечного обслуживания, справочные телефоны, электронные адреса и сайты Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области и БУК «Тюкалинская ЦБС».

На видном месте должен находиться текст Регламента.

5. Жители Тюкалинского района становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их личность, согласно Правилам пользования публичными библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС». За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

6. В библиотеках-филиалах БУК «Тюкалинская ЦБС» пользователи библиотек имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

7. Бюджетное учреждение культуры Тюкалинского муниципального района Омской области «Централизованная библиотечная система» организует и обеспечивает деятельность муниципальных библиотек по обслуживанию пользователей - предоставлению спектра библиотечных, информационных, коммуникативных услуг:

- 1) информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
- 2) справочной и консультативной помощи в поиске и выборе источников информации;
- 3) предоставлению во временное пользование документа из библиотечного фонда (на абонементе, в читальном зале);
- 4) информации о возможности удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
- 5) предоставлению информации пользователям о поступлении в фонды библиотек интересующих их изданий и материалов;
- 6) проведению мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации досуга и популяризации различных областей знаний;
- 7) пользования другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Правилами пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС».

8. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного обслуживания следующая:

- библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами;
- пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа;
- библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов.

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу документов, проводит консультации у справочно-библиографического аппарата;

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

- обслуживает пользователя путем внестационарной организации (обслуживание производится в библиотечных пунктах);

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

- обслуживает пользователя в Центрах правовой информации, Общественных приёмных;

- для обслуживания пользователя-инвалида на дому необходимо лично или по телефону обратиться в БУК «Тюкалинская ЦБС». Библиотечное обслуживание инвалидов на дому осуществляется бесплатно.

При отсутствии документа в библиотеке осуществляется поиск в поисковой системе или делается заказ в отдел межбиблиотечного абонемена (МБА) Омской государственной областной научной библиотеки им. А.С. Пушкина.

9. Все жители района имеют право доступа в библиотеки и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям бесплатно выдается на дом любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных, редких и электронных документов. Особо ценными, редкими и электронными документами можно пользоваться только в читальном зале. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования.

10. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному обслуживанию (выдача документа) фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

11. Предоставление муниципальной услуги производится в течение 6 дней в неделю: взрослого населения с 9 до 18 часов, выходной суббота; детей с 9 до 18 часов, выходной суббота (в летнее время выходные суббота, воскресенье), на проведение санитарного дня отводится один день в месяц.

12. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками уполномоченного органа - руководителями библиотек-филиалов и структурных подразделений библиотек-филиалов, библиотекарями осуществляет должностное лицо уполномоченного органа - директор БУК «Тюкалинская ЦБС».

13. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении библиотечного обслуживания

13.1. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС» .

13.2. Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС» и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, административную, уголовную или иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС» или компенсируют ущерб в следующем порядке:

- при утере или порче документа из фонда БУК «Тюкалинская ЦБС» обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости;

- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе библиотек БУК «Тюкалинская ЦБС» пользователи могут быть лишены права

пользования библиотеками БУК «Тюкалинская ЦБС» на сроки, устанавливаемые администрацией БУК «Тюкалинская ЦБС».

13.3. За утрату произведений печати и иных материалов из фондов БУК «Тюкалинская ЦБС», причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, учебные заведения, воспитательные или лечебные учреждения, под надзором которых состоят несовершеннолетние.

13.4. Несоответствие запроса пользователя.

13.5. Нахождение пользователя в социально неадекватном состоянии.

14. Другие положения, характеризующие требования к предоставлению муниципальной услуги

14.1. Помещения учреждений должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим и строительным нормам, а также правилам противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от повышенной температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации.

14.2. Здания учреждений должны быть укомплектованы необходимой мебелью и оборудованием, техническими средствами.

14.3. Библиотечно-информационное обслуживание осуществляется бесплатно на территории Тюкалинского района.

Пользователям библиотек могут предоставляться отдельные виды дополнительных платных услуг, предусмотренных Уставом БУК «Тюкалинская ЦБС» и Положением о платных услугах БУК «Тюкалинская ЦБС».

14.4. Должностное лицо уполномоченного органа, ответственного за соблюдение последовательности действий и принятие решений работниками, - директор БУК «Тюкалинская ЦБС».

14.5. Информация по предоставлению услуги размещается в средствах массовой информации, на информационных стендах, сообщается по номерам телефонов для справок (консультации).

14.6. Для получения информации (консультации) о процедуре предоставления муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления услуги) заинтересованные лица могут обратиться:

- в устной форме на личном приеме или посредством телефонной связи к специалисту Администрации Тюкалинского городского поселения

- в письменной форме почтой или по электронной почте по адресу:

tukalinkalib@mail.ru

6. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами БУК «Тюкалинская ЦБС» положений настоящего Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги осуществляется: Управлением культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области, директором БУК «Тюкалинская ЦБС», заведующими библиотеками – филиалами, ответственными за организацию работы по предоставлению услуги.

2. Перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается приказами начальника Управления культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области и директором БУК «Тюкалинская ЦБС».

3. Периодичность осуществления текущего контроля осуществляются на основании приказа Начальника Управления культуры Администрации Тюкалинского муниципального района Омской области и директора БУК «Тюкалинская ЦБС».

4. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы отдела) 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 пользователя.

5. Ответственность муниципальных служащих и иных должностных лиц за решения и действия (бездействия) принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1 Директор БУК «Тюкалинская ЦБС» организует работу по предоставлению муниципальной услуги, определяют должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

5.2. В случае выявления нарушений прав граждан по результатам проведенных проверок в отношении виновных лиц принимаются меры в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.3. Персональная ответственность должностных лиц и специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

7. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги

Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги может быть получена непосредственно путем личного обращения к директору БУК «Тюкалинская ЦБС», а также посредством телефонной связи и информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (сети "Интернет"). При ответах на телефонные звонки и личные обращения сотрудники Учреждения подробно, в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся получателей муниципальной услуги по интересующим вопросам.

При невозможности самостоятельно ответить на вопросы получателей муниципальной услуги сотрудником должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Получатель муниципальной услуги имеет право на получение сведений о ходе процедуры принятия решения о предоставлении муниципальной услуги при помощи письменного обращения, электронной почты, телефонной связи или посредством личного обращения в Учреждение.

Ответ на письменное обращение дается Учреждением в порядке, установленном Федеральным законом "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации".

8. Порядок обжалования действий (бездействия) должностного лица, а также принимаемого им решения при предоставлении им муниципальной услуги

1. Получатели муниципальной услуги имеют право на обжалование действий (бездействий) и решений, осуществляемых (принимаемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке путем обращения в Управление культуры Тюкалинского МР в порядке, установленном Федеральным "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", или суд в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

2. Получатели муниципальной услуги имеют право обратиться в УК Тюкалинского МР с жалобой лично или направить письменное обращение (жалобу).

3. Личный прием получателей муниципальной услуги проводится начальником Управления культуры Тюкалинского МР в соответствии с графиком приема граждан по

личным вопросам. Продолжительность личного приема у руководителей не должна составлять более 20 минут на каждого получателя муниципальной услуги.

4. Письменное обращение заявителя рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации такого обращения.

5. Получатели муниципальной услуги также могут сообщить начальнику УК Тюкалинского МР о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики.

6. По результатам рассмотрения жалобы в обязательном порядке заявителю направляется мотивированный ответ, за исключением следующих случаев:

- не указана фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- текст жалобы не поддается прочтению. В случае если прочтению поддается фамилия и почтовый адрес заявителя, ему сообщается о данной причине отказа в рассмотрении;

- если в обращении обжалуется судебное решение. Такая жалоба возвращается заявителю с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения;

- если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. Гражданину, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

При получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, руководитель или иное уполномоченное на то должностное лицо УК Тюкалинского МР вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом. Если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель или иное уполномоченное на то должностное лицо УК Тюкалинского МР вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в УК Тюкалинского МР. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

Если в жалобе содержатся сведения о подготавливаемом, совершаемом или совершенном противоправном деянии, а также о лице, его подготавливающем, совершающем или совершившем, жалоба подлежит направлению в государственный орган в соответствии с его компетенцией.

7. По результатам рассмотрения жалобы принимается следующее решение:

- о признании обжалуемого принятого решения, совершенных действий (бездействия) незаконным полностью или в части;

- об отказе в удовлетворении требований заявителя полностью или в части.

Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то принимаются меры по устранению допущенных нарушений, повлекших за собой жалобу, и привлечению к ответственности должностных лиц, допустивших в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего административного регламента нарушения, которые повлекли за собой жалобу.

Жалоба считается разрешенной, если рассмотрены все поставленные в ней вопросы, приняты необходимые меры и дан письменный ответ (в пределах компетенции) по существу поставленных вопросов.

9. Заключительные положения

1. Настоящий административный регламент является обязательным для исполнения при предоставлении муниципальной услуги.

2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим административным регламентом, могут приниматься иные муниципальные правовые акты.