

МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от 11 сентября 2017 г. № 89

ОБ УТВЕРЖДЕНИИ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ "ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ БИБЛИОТЕК, БАЗАМ ДАННЫХ ОМСКОЙ ОБЛАСТИ"

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Министерства культуры Омской области от 07.12.2017 № 114,

от 17.07.2018 № 82, от 19.11.2018 № 121, от 19.04.2019 № 53)

В соответствии с [постановлением](#) Правительства Омской области от 24 ноября 2010 года № 229-п "О разработке, утверждении (принятии) административных регламентов" приказываю:

1. Утвердить Административный [регламент](#) предоставления государственной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области" согласно приложению к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на первого заместителя Министра культуры Омской области И.Ф. Шеина.

Министр культуры
Омской области
Ю.В.Трофимов

Приложение
к приказу Министерства
культуры Омской области
от 11 сентября 2017 г. № 89

Административный регламент предоставления государственной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области"

Список изменяющих документов

(в ред. Приказов Министерства культуры Омской области от 07.12.2017 № 114,

от 17.07.2018 № 82, от 19.11.2018 № 121, от 19.04.2019 № 53)

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Подраздел 1. Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления Министерством культуры Омской области (далее - Министерство) государственной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области" (далее - Административный регламент, государственная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (далее - административные процедуры) Министерства при предоставлении

доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек Омской области.

Подраздел 2. Круг заявителей предоставления государственной услуги

2. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются юридические и физические лица (далее - Заявители) без ограничений, имеющие намерение получить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области.

Подраздел 3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Предоставление государственной услуги осуществляется Министерством, а именно структурным подразделением - отделом культурно-досуговой деятельности и библиотек управления культуры и искусства Министерства.

Организации, непосредственно участвующие в предоставлении государственной услуги (далее - Библиотеки):

- бюджетное учреждение культуры Омской области "Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина";

- бюджетное учреждение культуры Омской области "Областная библиотека для детей и юношества".
(п. 3 в ред. [Приказа](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53)

4. Справочная информация о месте нахождения, графике работы Министерства, его структурных подразделений, справочных телефонах структурных подразделений, адресах электронной почты и (или) формы обратной связи Министерства размещены:

1) на официальном сайте Министерства в информационно-коммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть Интернет) www.mkt.omskportal.ru (далее - официальный интернет-сайт Министерства);

2) в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" <http://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг);

3) в региональной государственной информационной системе "Портал государственных и муниципальных услуг Омской области" <http://pgu.omskportal.ru> (далее - Портал государственных и муниципальных услуг Омской области).

Справочная информация о месте нахождения, графике работы Библиотек, справочные телефоны, адреса электронной почты и (или) формы обратной связи с Библиотеками размещены на официальных сайтах Библиотек в сети Интернет:

- адрес официального сайта бюджетного учреждения культуры Омской области "Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина": <http://omsklib.ru>;

- адрес официального сайта бюджетного учреждения культуры Омской области "Областная библиотека для детей и юношества": <http://oubomsk.ru>.

(п. 4 в ред. [Приказа](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53)

5 - 6. Исключены. - [Приказ](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53.

7. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления Заявители получают в следующем порядке:

- при личном обращении Заявителя в Министерство или Библиотеки (по телефону или при устных обращениях);

- по письменным запросам;

- с использованием сети Интернет.

8. Исключен. - [Приказ](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53.

9. При информировании Заявителей по телефону и при устных обращениях должностные лица отдела культурно-досуговой деятельности и библиотек управления культуры и искусства Министерства, отдела развития и внедрения информационных библиотечных систем бюджетного учреждения культуры Омской области "Омская государственная областная научная библиотека имени А.С. Пушкина" и информационно-библиографический отдел бюджетного учреждения культуры Омской области "Областная библиотека для детей и юношества" (далее - должностные лица) подробно, в вежливой и корректной форме информируют обратившихся Заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на вопрос по телефону должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в который позвонил Заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут. При невозможности должностного лица, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся Заявителю должен быть сообщен номер телефона, по которому можно получить необходимую информацию.

10. Ответ на письменные обращения Заявителя направляется почтой в адрес Заявителя в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения.

11. В случае необходимости получения дополнительной информации для подготовки ответа срок рассмотрения обращения может быть продлен, но не более чем на 30 дней, о чем уведомляется Заявитель.

12. При консультировании по электронной почте ответ на обращение Заявителя направляется на электронный адрес Заявителя в срок, не превышающий 7 рабочих дней со дня поступления обращения.

13. Должностные лица предоставляют информацию по следующим вопросам:

- о нормативных правовых актах, на основании которых Министерство и Библиотеки предоставляют государственную услугу (наименование, номер, дата принятия нормативного правового акта);

- о сроках предоставления государственной услуги;

- о графике приема Заявителей;

- о месте размещения на официальном интернет-сайте Библиотеки справочных материалов по вопросам предоставления государственной услуги;

- о порядке обжалования Заявителями действий (бездействия) должностных лиц, а также принимаемого ими решения при предоставлении государственной услуги.

14. Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационных стендах Министерства и Библиотек, официальных сайтах Министерства и Библиотек, на Едином портале государственных и муниципальных услуг, на Портале государственных и муниципальных услуг Омской области.

14.1. Органы, предоставляющие государственные услуги, обеспечивают в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в сети Интернет.

(п. 14.1 введен [Приказом](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53)

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Подраздел 1. Наименование государственной услуги

15. Наименование государственной услуги - предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области.

Подраздел 2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

16. Государственную услугу предоставляет Министерство.

17. Непосредственное участие в работе по предоставлению государственной услуги Министерством принимают Библиотеки.

18. При предоставлении государственной услуги должностные лица не вправе требовать от Заявителей осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги.

Подраздел 3. Результат предоставления государственной услуги

19. Результатом предоставления государственной услуги является получение Заявителем доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области.

Подраздел 4. Сроки предоставления государственной услуги

20. Срок предоставления государственной услуги определяется с момента формирования запроса Заявителем (круглосуточно) в сети Интернет и составляет не более 5 минут (при отсутствии технических сбоев в электронных сетях, внеплановых отключений электроэнергии, иных форс-мажорных обстоятельств).

Подраздел 5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

21. Предоставление государственной услуги регулируется нормативными правовыми актами, размещенными на официальном интернет-сайте Министерства, Портале государственных и муниципальных услуг Омской области, Едином портале государственных и муниципальных услуг.

Министерство обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на официальном интернет-сайте Министерства, а также в соответствующих разделах Единый портал государственных и муниципальных услуг, Портал государственных и муниципальных услуг Омской области.

(п. 21 введен [Приказом](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53)

Подраздел 6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме, порядок их представления

22. От Заявителей не требуется предоставления каких-либо документов для получения государственной услуги.

Подраздел 7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги

23. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

Подраздел 8. Запрет требования на предоставление документов и информации или осуществления действий

24. Запрещается требовать от Заявителя предоставления каких-либо документов и информации.

Подраздел 9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

25. Прием документов для оказания услуги не осуществляется.

Подраздел 10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

26. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

27. Основаниями для отказа предоставления государственной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемого издания в фондах Библиотек;
- запрос Заявителя противоречит нормам законодательства Российской Федерации.

Подраздел 11. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

28. Иные услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

Подраздел 12. Порядок, размер и способ взимания платы за предоставление государственной услуги

29. Государственная услуга предоставляется бесплатно.

Подраздел 13. Порядок, размер и основания для взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

30. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Подраздел 14. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и получении результата ее предоставления

31. Максимальное время ожидания в очереди при подаче запроса, необходимое для его обработки, не превышает 5 минут (при отсутствии технических сбоев, внеплановых отключений электроэнергии и форс-мажорных обстоятельств).

Подраздел 15. Срок регистрации запроса, документов о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

32. Регистрация запроса не осуществляется.

Подраздел 16. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

33. Государственная услуга предоставляется Заявителям в сети Интернет в режиме удаленного доступа и не требует специально оборудованных мест для предоставления государственной услуги.

34. Государственная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется.

Подраздел 17. Показатели доступности и качества государственной услуги

35. Показатели доступности государственной услуги:

1) степень открытости информации о государственной услуге, обеспечение полноты и достоверности информации, доводимой до Заявителя путем размещения информации о государственной услуге на официальном сайте Министерства: www.mkt.omskportal.ru, сайтах Библиотек: <http://omsklib.ru>, <http://oubomsk.ru>, на Едином портале государственных и муниципальных услуг: <http://www.gosuslugi.ru> и на Портале государственных и муниципальных услуг Омской области: <http://pgu.omskportal.ru>; (в ред. Приказа Министерства культуры Омской области от 07.12.2017 № 114)

2) размещение административного регламента и информации о предоставлении государственной услуги на официальных сайтах Министерства и Библиотек;

3) размещение информации о предоставлении государственной услуги на информационных стендах Министерства и Библиотек;

4) показателями доступности предоставления государственной услуги являются снижение количества этапов взаимодействия Заявителя с должностными лицами, ответственными за предоставление государственной услуги, при предоставлении государственной услуги и уменьшение их продолжительности;

5) обеспечение возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

6) доля случаев предоставления государственной услуги в установленный срок (показатель определяется как отношение количества случаев предоставления государственной услуги в установленный срок к общему количеству Заявителей, которым предоставлялась государственная услуга);

7) доля обоснованных жалоб в общем количестве Заявителей, которым предоставлялась государственная услуга (показатель определяется как отношение количества обоснованных жалоб к общему количеству Заявителей, которым предоставлялась государственная услуга);

8) создание комфортных условий для Заявителей при предоставлении государственной услуги.

36. Показатели качества государственной услуги:

1) предоставление государственной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

2) доля обоснованных жалоб Заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги, - не более 5 процентов от общего количества жалоб Заявителей на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принимаемые) в ходе предоставления государственной услуги.

37. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в электронной форме, не предъявляются.

Раздел 3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ, А ТАКЖЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ

Подраздел 1. Основные положения

38. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1) обращение Заявителя с запросом на официальные сайты Министерства культуры, Библиотек, Единый портал государственных и муниципальных услуг или Портал государственных и муниципальных услуг Омской области;

2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области.

39. Исключен. - [Приказ](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53.

Подраздел 2. Обращение Заявителя с запросом на официальные сайты Министерства, Библиотек или Портал государственных и муниципальных услуг Омской области

40. Основанием для начала предоставления государственной услуги является запрос Заявителя, поступивший при удаленном подключении Заявителя к официальному сайту Министерства, Библиотек, Единому portalу государственных и муниципальных услуг или Порталу государственных и муниципальных услуг Омской области, и переход к окну поисковой формы.

41. Заявитель после перехода к поисковому окну формулирует поисковый запрос и заполняет поисковую форму электронного каталога.

42. Заполнив форму электронного поиска, Заявитель направляет запрос, который рассматривается в автоматизированном режиме не более 5 минут.

43. Результатом административной процедуры является передача поискового запроса автоматизированной библиотечной информационной системе.

44. Фиксация результата выполнения административной процедуры осуществляется посредством системы электронного учета обращений к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области.

Подраздел 3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области

45. Основанием для начала административной процедуры является получение информации о наличии или отсутствии библиографических записей, соответствующих поисковому запросу Заявителя.

46. Заявитель вправе:

- просмотреть результирующее множество библиографических записей;

- выбрать библиографическую запись из результирующего множества.

47. Результатом административной процедуры является получение Заявителем доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных Омской области.

Раздел 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ НАД ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

Подраздел 1. Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

48. Текущий контроль над соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений осуществляется первым заместителем Министра культуры Омской области (далее - первый заместитель Министра) путем:

1) проведения проверок соблюдения и исполнения положений Административного регламента, требований нормативных правовых актов Российской Федерации;

2) мониторинга основных показателей деятельности за определенный период;

3) анализа обращений и жалоб граждан по вопросу предоставления государственной услуги, проведения по фактам обращений проверок.

В результате осуществления текущего контроля принимаются меры, направленные на устранение выявленных нарушений и их причин, соблюдение законности при реализации административных процедур.

Подраздел 2. Порядок и периодичность осуществления проверок полноты и качества предоставления государственной услуги

49. Контроль над полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц Министерства.

Проверки могут быть плановые (осуществляются на основании годовых планов работы Министерства не реже одного раза в год) и внеплановые (осуществляются по конкретному обращению Заявителя).

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки).

Результатом проверки является оформление акта, в котором указывается основание, цель, программа проверки, проверяемый период деятельности, дата начала и окончания проверки, должностные лица, осуществляющие проверку, информация о деятельности учреждения в части предоставления государственной услуги, факты нарушения положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, устанавливаются сроки устранения нарушений.

Подраздел 3. Ответственность должностных лиц Министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

50. Должностные лица Министерства в пределах своих должностных обязанностей несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

Подраздел 4. Требования к формам контроля над предоставлением государственной услуги

51. Контроль за рассмотрением своих заявлений могут осуществлять Заявители на основании полученной в Министерстве информации.

Заявители имеют право на любые, предусмотренные законодательством Российской Федерацией, формы контроля над деятельностью Министерства при предоставлении государственной услуги.

52. Для осуществления контроля за предоставлением государственной услуги Заявители имеют право направлять в Министерство обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления государственной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностными лицами Министерства положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

53. Контроль за предоставлением государственных услуг со стороны Заявителя осуществляется в случае представления информации о наличии в действиях должностных лиц Министерства нарушений положений настоящего Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования

к предоставлению государственной услуги.

**Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ
РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО
ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА ЛИБО
ГОСУДАРСТВЕННОГО ГРАЖДАНСКОГО СЛУЖАЩЕГО ОМСКОЙ ОБЛАСТИ,
МФЦ, РАБОТНИКА МФЦ, А ТАКЖЕ ОРГАНИЗАЦИЙ, ПРИВЛЕКАЕМЫХ
К РЕАЛИЗАЦИИ ФУНКЦИЙ МФЦ, ИЛИ ИХ РАБОТНИКОВ**
(в ред. Приказа Министерства культуры Омской области
от 17.07.2018 N 82)

**Подраздел 1. Право Заявителей на досудебное (внесудебное)
обжалование решений и действий (бездействия), принятых
(осуществляемых) в ходе предоставления государственной
услуги**

54. Заявители вправе обжаловать действия (бездействия) и решения должностных лиц Министерства, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Министерство.

Подраздел 2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

55. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые (осуществляемые) должностными лицами Министерства в ходе предоставления государственной услуги.

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

- 1) нарушение срока регистрации заявления Заявителя о предоставлении государственной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления государственной 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме у Заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Омской области для предоставления государственной услуги;
- 5) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Омской области;
- 6) требование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Омской области;
- 7) отказ Министерства, его должностных лиц в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
- 8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;
- 9) приостановление предоставления государственной 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 субъектов Российской Федерации;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной, за исключением случаев, предусмотренных [пунктом 4 части 1 статьи 7](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг".

(п. 56 в ред. [Приказа](#) Министерства культуры Омской области от 19.11.2018 N 121)

Подраздел 3. Общие требования к порядку подачи жалобы

57. Жалоба подается в Министерство в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме. В соответствии с [частью 3.2 статьи 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" жалоба на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Министерства, допущенных в ходе предоставления государственной услуги, может быть подана в Управление Федеральной антимонопольной службы по Омской области в порядке, установленном [статьей 11.2](#) Федерального закона "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", либо в порядке, установленном антимонопольным законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть направлена по почте, по электронной почте Министерства mail@mincult.omskportal.ru с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг, Портала государственных и муниципальных услуг Омской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Личный прием проводится Министром, заместителем Министра в соответствии с графиком личного приема, который размещается на информационном стенде в здании Министерства по адресу: г. Омск, ул. Гагарина, 22, и на официальном интернет-сайте Министерства.

(в ред. [Приказа](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53)

58. Жалоба должна содержать:

1) наименование Министерства, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица Министерства, решения или действия (бездействие) которого 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) должностных лиц Министерства, предоставляющих государственную услугу;

4) доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) должностных лиц Министерства.

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

Подраздел 4. Права Заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

59. Заявители имеют право знакомиться с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, 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 законом тайну.

Подраздел 5. Органы государственной власти и должностные лица, которым может быть направлена жалоба Заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

60. Заявители могут направить жалобу в досудебном (внесудебном) порядке в Министерство. Жалоба

направляется на имя Министра культуры Омской области (далее - Министр) или первого заместителя Министра.

Подраздел 6. Сроки рассмотрения жалобы

61. Жалоба подлежит обязательной регистрации в течение 1 рабочего дня с момента поступления в Министерство.

62. Жалоба, поступившая в Министерство, в том числе принятая при личном приеме Заявителя, подлежит рассмотрению должностным лицом Министерства, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, должностного лица Министерства, предоставляющего государственную услугу, в приеме документов у Заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

Подраздел 7. Результат досудебного (внесудебного) обжалования

63. По результатам рассмотрения жалобы Министерство принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством при предоставлении государственной услуги опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

(подп. 1 в ред. [Приказа](#) Министерства культуры Омской области от 19.11.2018 N 121)

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

64. Письменный ответ, содержащий результат рассмотрения жалобы, направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в [пункте 61](#) настоящего Административного регламента. По желанию Заявителя мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы может быть направлен в электронной форме.

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

(абзац введен [Приказом](#) Министерства культуры Омской области от 19.11.2018 N 121)

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.

(абзац введен [Приказом](#) Министерства культуры Омской области от 19.11.2018 N 121)

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

66. Если Заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, он вправе обратиться в суд. Жалоба подается в суд по подсудности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Подраздел 8. Особенности подачи и рассмотрения жалобы

67. Особенности подачи и рассмотрения жалобы нормативными правовыми актами Омской области не установлены.

Подраздел 9. Порядок обжалования решения по жалобе

68. Заявитель имеет право обжаловать решение, принятое в ходе рассмотрения жалобы, в досудебном (внесудебном) порядке.

Обжалование решения, принятого в ходе рассмотрения жалобы (далее - обжалование), подается Министру либо первому заместителю Министра.

Подача и рассмотрение обжалования осуществляются в порядке и сроки, предусмотренные настоящим разделом, при подаче и рассмотрении жалобы, при этом обжалование рассматривается непосредственно Министром либо первым заместителем Министра.

По результатам рассмотрения обжалования Министр либо первый заместитель Министра принимает одно из следующих решений:

- 1) удовлетворяет жалобу;
- 2) отказывает в удовлетворении жалобы.

69. Решение по жалобе, принятое Министром либо первым заместителем Министра, может быть обжаловано в судебном порядке.

Приложение
к Административному регламенту
предоставления государственной
услуги "Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных Омской
области"

БЛОК-СХЕМА
государственной услуги по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных
Омской области

Исключена. - [Приказ](#) Министерства культуры Омской области от 19.04.2019 N 53.
