

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания»

I. Общие положения.

Предмет регулирования.

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания» (далее - Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) органов, уполномоченных органами местного самоуправления (далее - Уполномоченные органы), при предоставлении муниципальной услуги.

Круг заявителей.

Муниципальная услуга предоставляется юридическим лицам, физическим лицам независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии (далее – заявители).

Интересы заявителей могут представлять иные лица в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители).

От имени физических лиц за предоставлением услуги могут обратиться:

законные представители (родители, усыновители, опекуны) несовершеннолетних в возрасте до 14 лет;

опекуны недееспособных граждан;

представители, действующие в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре.

От имени юридического лица за предоставлением услуги могут обратиться:

лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами без доверенности;

представители в силу полномочий, основанных на доверенности или договоре;

участники юридического лица в предусмотренных законом случаях.

Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

Местонахождение учреждений предоставляющих муниципальную услугу:
652740, Кемеровская область, пгт.Краснобродский, ул.Западная, 19,
652690, г.Кемерово, пгт. Краснобродский, п. Артышта, ул. Ленина, 26

График (режим) приема заявителей:

Понедельник	с 10.00 до 18.00
Вторник	с 10.00 до 18.00
Среда	с 10.00 до 18.00
Четверг	с 10.00 до 18.00
Пятница	с 10.00 до 18.00
Суббота	выходной
Воскресенье	с 10.00 до 16.00

Справочный телефон: 8 (38452) 7-51-58

Адрес электронной почты: biblioteka.brod@yandex.ru

Информация о муниципальной услуге предоставляется:

на информационных стендах в помещениях учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги;

в федеральной государственной информационной системе "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" (www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал государственных услуг);

в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах, выступления по радио, на телевидении;

путем издания печатных информационных материалов (брошюр, буклетов, листовок);

при устном обращении (лично либо по телефонам горячей линии) в учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

при письменном обращении (в том числе в форме электронного документа) в учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги.

На информационных стендах подлежит размещению следующая информация:

1. В отношении предоставляющего муниципальную услугу учреждения: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя учреждения предоставляющего муниципальную услугу;

2. сроки предоставления муниципальной услуги;

3. правила пользования МБУК «Центральная библиотека Краснобродского городского округа»;

4. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

На официальном сайте в сети Интернет подлежит размещению следующая информация:

1. В отношении учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации;

2. Административный регламент с приложениями;

3. тексты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

4. перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги (далее - необходимые документы);

5. порядок и способы получения результата предоставления муниципальной услуги;

6. порядок и способы получения разъяснений по порядку получения муниципальной услуги;

7. порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги.

Консультирование заявителей осуществляется по следующим вопросам:

1. в отношении учреждений, участвующих в предоставлении муниципальной услуги: почтовый адрес, адрес электронной почты, номера телефонов справочной службы, график (режим) приема посетителей, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) руководителя организации;

2. перечень необходимых документов;

3. график приема заявителей;

4. местонахождение и график работы вышестоящего органа, осуществляющего контроль за деятельностью учреждений, в том числе за соблюдением и исполнением должностными лицами и сотрудниками положений Административного регламента и

иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

5. время ожидания в очереди на прием документов и получение результата предоставления муниципальной услуги;

6. сроки предоставления муниципальной услуги;

7. порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

Наименование муниципальной услуги - «Организация библиотечного обслуживания»

Наименование учреждений, обращение в которые необходимо для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется:

1. Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотека Краснобродского городского округа» имени А.Ф.Пархаева.
2. Филиалом Муниципального бюджетного учреждения культуры «Центральная библиотека Краснобродского городского округа» имени А.Ф.Пархаева библиотека посёлка Артышта.

Учреждения участвуют в предоставлении следующих муниципальных услуг:

- консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги;
- предоставление информации о наличии в библиотечном фонде конкретных документов;
- предоставление информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе, из основного книгохранилища;
- предоставление услуг читальных залов при библиотеке;
- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек;
- предоставление информации о поступлении в фонд библиотеки интересующих изданий и материалов;
- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- тематический поиск информации в электронном виде;
- составление библиографического списка литературы по заданной теме;
- тематический подбор документов по предварительному заказу;
- обеспечение доступа в информационные сети;
- организацию тематических мероприятий и передвижных форм работы;
- выдачу фондовых материалов из читального зала на дом (ночной залоговый абонемент и абонемент выходного дня);
- проведение мероприятий с целью продвижения чтения, повышения информационной культуры, организации доступа и популяризации различных областей знаний.
- осуществление других видов библиотечной деятельности, соответствующей основным принципам и целям Учреждения.
- формирования и направления межведомственных запросов в органы и организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги;
- приема документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- выдачи результата предоставления муниципальной услуги.

В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа учреждение:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов;
- проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям, отбор документов;
- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;
- осуществляют выдачу документов из основного книгохранения;
- обслуживают пользователя по межбиблиотечному абонементу;
- обслуживают пользователя путем приема справочно - библиографических запросов;
- предоставляют доступ к информационной сети.

При предоставлении муниципальной услуги осуществляется взаимодействие с Муниципальным казенным учреждением «Управление культуры, молодежной политики и спорта Краснобродского городского округа».

Запрещается требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в утвержденный перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является - выдача документа в соответствии с поступившим запросом:

- во временное пользование из библиотечного фонда на абонементе;
 - во временное пользование из библиотечного фонда читальных залов при библиотеке;
- в электронном виде через информационные сети Интернет.

Сроки предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию определяются и корректируются по устному или письменному соглашению сторон.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:
Законом Российской Федерации от 9 октября 1992 г. N 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Федеральным Законом от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»

Законом Кемеровской области от 06.10.1997 г. «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов»

федеральным [законом](#) от 06.10.2003 N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (Собрание законодательства РФ", 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" ("Собрание законодательства РФ", 08.05.2006, N 19, ст.

2060);

[постановлением](#) Правительства Российской Федерации от 16.08.2012 г. N 840 "О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации, а также Государственной корпорации по атомной энергии "Росатом" и ее должностных лиц" (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, N 35, ст. 4829; 2014, N 50, ст. 7113);

постановлением Коллегии Администрации Кемеровской области от 03.11.2006 № 218 «Об утверждении Положения о порядке организации рассмотрения обращений граждан в исполнительных органах государственной власти Кемеровской области»;

[постановлением](#) Коллегии Администрации Кемеровской области от 11.12.2012 № 562 «Об установлении Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Кемеровской области и их должностных лиц, а также государственных гражданских служащих Кемеровской области при предоставлении государственных услуг»;

Уставом МБУК «Центральная библиотека Краснобродского городского округа».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых
в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления муниципальной услуги.

Для предоставления муниципальной услуги пользователю необходимы следующие документы:

- документы, удостоверяющие личность гражданина Российской Федерации, в том числе военнослужащих, а также документы, удостоверяющие личность иностранного гражданина, лица без гражданства, включая вид на жительство и удостоверение беженца;

- для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители;

- документы, подтверждающие право лица действовать от имени юридического лица (решение о назначении руководителем, приказ о приеме на должность руководителя).

- читательский формуляр – документ, заполняемый специалистом библиотеки, содержащий информацию о пользователе, предназначенный для учета и контроля выданных пользователю и возвращенных им документов.

Документом для получения муниципальной услуги юридическими лицами является официальный запрос.

Обращение и необходимые документы могут быть представлены:

- в Учреждение, посредством личного обращения заявителя;

- в Учреждение, посредством направления почтовой, электронной или телефонной связью.

Учреждение не вправе требовать от пользователя или его представителя:

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

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Кемеровской области, муниципальными правовыми актами.

Данные документы и информация должны запрашиваться в порядке

межведомственного электронного взаимодействия без участия граждан.

Пользователь вправе представить указанные документы, по собственной инициативе.

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

Основания для отказа в приеме заявления и необходимых документов:

1. Запрос на предоставление услуги, не входящей в перечень предоставляемых Учреждением услуг.
2. Несоответствие предоставленных документов требованиям, установленным законодательством.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Приостановление предоставления муниципальной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

1. Непредставление пользователем (или представление не в полном объеме) документов, указанных в настоящем административном регламенте.
2. Отсутствие читательского формуляра.
3. Отсутствие запрашиваемой литературы.
4. Технические неполадки информационных сетей.
5. Нарушение правил пользования библиотекой.
6. При представлении заявителем заведомо недостоверных сведений и документов, по форме или содержанию не соответствующих требованиям законодательства.
7. Возникновения обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

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

Муниципальные услуги в рамках основной деятельности, а также организационно – методические и консультативные услуги предоставляются без взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги.

Перечень муниципальных услуг оказываемых на платной основе сверх муниципального задания, размер взимания платы за данные услуги устанавливается Положением «О порядке оказания платных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотека Краснобродского городского округа» имени А.Ф.Пархаева»

Порядок, размер и основания взимания государственной
пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление
муниципальной услуги.

За предоставление муниципальных услуг на платной основе, оказываемых сверх муниципального задания в соответствии с Положением «О порядке оказания платных услуг Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Центральная библиотека Краснобродского городского округа» имени А.Ф.Пархаева» взимается плата. Перечень

платных услуг, размер платы, перечень категорий населения пользующихся льготами при оплате услуг устанавливаются данным Положением.

Максимальный срок ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги в учреждении, осуществляющем прием заявлений и выдачу результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, услуги организации, участвующей в ее предоставлении.

Запрос регистрируется в установленном порядке в Учреждении в день обращения заявителя.

Запрос, представленный посредством почтового отправления, регистрируется в установленном порядке в Учреждении в день его поступления от организации почтовой связи.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, к месту ожидания и приема пользователей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги.

Центральный вход в здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется вывеской, содержащей информацию о наименовании и режиме работы Учреждения.

Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

В помещениях учреждения на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заинтересованных лиц с информационными материалами, оборудуются информационными стендами, наглядной информацией, а также текстом настоящего административного регламента.

Настоящий регламент, постановление об его утверждении и перечень должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, а также нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, должны быть доступны для ознакомления на бумажных носителях, а также в электронном виде (информационные системы общего пользования).

Места ожидания должны обеспечивать комфортные условия для заявителей.

Вход в здание и помещения оборудуются в соответствии с требованиями, обеспечивающими беспрепятственный доступ инвалидов (пандусы, поручни, достаточная ширина дверных проёмов, другие специальные приспособления).

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

К показателям, характеризующим качество и доступность муниципальной услуги, относятся:

1. Количество экземпляров новых поступлений в библиотечные фонды общедоступных библиотек на 1 000 человек населения
2. Количество экземпляров библиотечного фонда общедоступных библиотек на 1 000 человек населения
3. Количество пользователей
4. Количество выполненных информационных запросов
5. Количество библиографических записей в сводном электронном каталоге библиотеки

Количество экземпляров новых поступлений в библиотечные фонды общедоступных библиотек на 1 000 человек населения определяется путём деления годового количества экземпляров новых поступлений на общее число жителей округа, помноженное на 1000 человек населения.

Количество экземпляров библиотечного фонда общедоступных библиотек на 1 000 человек населения определяется путём деления экземпляров библиотечного фонда на общее число жителей округа, помноженное на 1000 человек населения.

Количество пользователей определяется путём суммирования количества оформленных формуляров в год.

Количество выполненных информационных запросов определяется путём суммирования количества книговыдачи и информационно-справочных материалов в год.

Количество библиографических записей в сводном электронном каталоге библиотеки отражается в сравнении с прошлым годом.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур по предоставлению муниципальной услуги, требования к порядку их выполнения.

Перечень административных процедур.

Основанием для начала административного действия является личное обращение заявителя в Библиотеку в локальном или удаленном режимах.

Предоставление муниципальной услуги заявителям включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) пользователя в Библиотеку;
- приём документов, переданных во временное пользование (в читальном зале, абонементе)
- предоставление документов в соответствии с поступившим запросом (в читальном зале, абонементе, через электронные информационные сети).

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении N 1 к Административному регламенту.

Последовательность действий при записи (перерегистрации) пользователя в Библиотеку.

Запись пользователей в Библиотеку – оформление документов на право получения муниципальной услуги:

1. Предоставить правила пользования Библиотекой (другие локальные нормативные акты библиотеки по вопросам организации библиотечного обслуживания);
2. Оформить читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя или одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет;

Результат данной административной процедуры – запись пользователя в Библиотеку.
Перерегистрация пользователей в Библиотеке – ежегодное переоформление

документов на право получения муниципальной услуги:

1. Сверить персональные данные пользователя, зафиксированные в читательском формуляре с документом, удостоверяющим личность;
2. В случае изменения персональных данных – отредактировать запись в читательском формуляре пользователя и подтвердить их его личной подписью;
3. В случае наличия у пользователя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда Библиотеки документов) или вреда, причиненного Библиотеке по вине пользователя – приостановить возможность получения услуги до возврата документов в Библиотеку или до возмещения вреда, причиненного Библиотеке;

Результат данной административной процедуры – перерегистрация пользователя в Библиотеку.

Последовательность действий при приеме документов, переданных во временное пользование:

1. Найти читательский формуляр;
2. Вставить книжный формуляр в карман;
3. Сверить книжный формуляр с инвентарным номером документа;
4. Списать сдаваемый документ (вычеркнуть из читательского формуляра инвентарный номер, поставить роспись о приеме);
5. Проверить документ на наличие дефектов.

В случае наличия претензий к состоянию возвращаемого пользователем документа, составить акт приемки документа с указанием причиненного ему ущерба.

При необходимости продлить срок пользования документом: найти читательский формуляр, сделать отметку о продлении срока пользования.

Результат данной административной процедуры – приём документов, переданных во временное пользование.

Последовательность действий при выдаче документов.

Основанием для начала данной административной процедуры является запрос пользователя.

Выдача документов осуществляется в следующих формах библиотечного обслуживания:

1. читального зала, предусматривающего выдачу документов для работы в помещении Библиотеки в ее рабочее время;
2. абонемента, предусматривающего выдачу документов для использования вне стен Библиотеки;
3. через электронные информационные сети.

Последовательность действий при выдаче документов в форме читального зала:

- Принять заказ;
- Найти документ;
- Оформить читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой;
- Сделать отметку на книжном формуляре (проставить дату выдачи);
- Зафиксировать выдачу документа в читательском формуляре;

- Получить личную роспись пользователя в читательском формуляре (кроме дошкольников и учащихся начальных классов);
- Проверить документ на наличие дефектов;
- Выдать документ пользователю.

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

Последовательность действий при выдаче документов в форме абонемента:

- Оформить читательский формуляр, при первом обращении пользователя за услугой;
- Ознакомить с порядком выдачи литературы на дом в соответствии с правилами пользования Библиотекой, с системой расстановки фонда;
- При необходимости проверить наличие запрашиваемого документа в алфавитном каталоге Библиотеки и наличие издания на полке;
- Найти читательский формуляр;
- Указать срок возврата;
- Проверить правильность заполнения книжного формуляра (дата возврата литературы, фамилия пользователя);
- Вложить книжные формуляры в читательский формуляр;
- Проверить наличие страниц;
- Записать документы в читательский формуляр;
- Известить пользователя о сроке возврата документа;
- Получить личную роспись пользователя в читательском формуляре (кроме дошкольников и учащихся начальных классов);
- Выдать документы пользователю.

Последовательность действий при выдаче документов через электронные информационные сети:

- Получить запрос на документы;
- Объяснить правила работы, рекомендовать БД и методику поиска в них;
- Предоставить пользователю автоматизированное рабочее место с доступом к БД;
- Получить запрос на выдачу (цифровую копию) документа от пользователя;
- Выдать документ пользователю (перенести цифровые копии на носитель информации).

Результат данной административной процедуры – предоставление документов в соответствии с поступившим запросом.

IV. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждения учета положений Административного регламента и иных нормативных

правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений (далее - текущий контроль деятельности) осуществляет:

- Управление культуры, молодежной политики и спорта Краснобродского городского округа;

- Администрация Краснобродского городского округа;

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

Порядок и периодичность осуществления плановых
и внеплановых проверок полноты и качества предоставления
муниципальной услуги, в том числе порядок и формы
контроля за полнотой и качеством предоставления
муниципальной услуги

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

Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании локальных актов Учредителя Учреждения.

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

Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) сотрудников. Проверки также проводятся по конкретному обращению заявителя.

Ответственность должностных лиц за решения и действия
(бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе
предоставления муниципальной услуги

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

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

Порядок и формы контроля за предоставлением
муниципальной услуги стороны граждан,
их объединений и организаций

Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется путем направления обращений в Учреждение, а также путем обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения Административного регламента, в вышестоящие органы.

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

услуги.

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

Информация для заявителя о его праве подать жалобу
на решение и (или) действие (бездействие) Уполномоченного органа (или) его
должностных

лиц при предоставлении муниципальной услуги

Заявители имеют право подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие)
органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при
предоставлении муниципальной услуги.

Предмет жалобы

Предметом жалобы является нарушение прав и законных интересов
заинтересованных лиц, противоправные решения, действия (бездействие) должностных
лиц, нарушение положений Административного регламента.

Заинтересованное лицо может обратиться с жалобой, в том числе в следующих
случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными
правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов
Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления
муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено
нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми
актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для
предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не
предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными
нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми
актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не
предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации,
нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными
правовыми актами;

Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного
лица, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие)
которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства
заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, его
должностного лица;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием
(бездействием) Учреждения, его должностного лица.

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие

доводы такого лица, либо их копии.

Порядок подачи и рассмотрения жалобы

Жалоба направляется по почте, посредством официального сайта Учреждения в сети Интернет, Единого портала государственных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, представляется:

1) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

2) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

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

При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

В случае если жалоба подана заявителем в орган (должностному лицу), в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и в сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы
в случае, если возможность приостановления предусмотрена
законодательством Российской Федерации

Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

Результат рассмотрения жалобы

По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- 1) удовлетворить жалобу;
- 2) отказать в удовлетворении жалобы.

В удовлетворении жалобы отказывается в следующих случаях:

- 1) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- 2) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- 3) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

Должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- 1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- 2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и, по желанию заявителя, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- 1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;
- 2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;
- 3) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- 4) основания для принятия решения по жалобе;
- 5) принятое по жалобе решение;
- 6) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;
- 7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом.

Порядок обжалования решения по жалобе

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, в вышестоящий орган, осуществляющий контроль за деятельностью Учреждения, а также в судебном порядке.

Право заинтересованного лица на получение информации и документов, необходимых для обоснования

и рассмотрения жалобы

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

Способы информирования заявителей о порядке подачи
и рассмотрения жалобы

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на официальном сайте органа рассматривающего жалобу в сети Интернет, Едином портале государственных услуг, информационных стендах в помещениях приема и выдачи документов, а также предоставляется непосредственно сотрудниками органа рассматривающего жалобу при личном обращении заявителей, телефонам для справок, а также в письменной форме почтовым отправлением либо электронным сообщением по адресу, указанному заявителем.

БЛОК-СХЕМА

