**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

**АДМИНИСТРАЦИИ БЛАГОДАРНЕНСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

19 декабря 2014 года г. Благодарный № 783

**КРАЯ**

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальным казённым учреждением культуры «Благодарненская межпоселенческая библиотека» Благодарненского муниципального района Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

 Руководствуясь федеральными законами от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Порядком разработки и утверждения органами местного самоуправления Благодарненского муниципального района Ставропольского края (органами администрации) административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края от 05 июля 2012 года № 546 «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами местного самоуправления Благодарненского муниципального района Ставропольского края (органами администрации) административных регламентов предоставления муниципальных услуг, порядка разработки и утверждения органами местного самоуправления Благодарненского муниципального района Ставропольского края (органами администрации) административных регламентов исполнения муниципальных контрольных функций и порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления муниципальных услуг и проектов административных регламентов исполнения муниципальных контрольных функций», администрация Благодарненского муниципального района Ставропольского края

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальным казённым учреждением культуры «Благодарненская межпоселенческая библиотека» Благодарненского муниципального района Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
2. Муниципальному казённому учреждению культуры «Благодарненская межпоселенческая библиотека» Благодарненского муниципального района Ставропольского края /Щеголькова/ обеспечить исполнение административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Признать утратившим силу постановление администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края от 12 октября 2012 года № 811 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальным казённым учреждением культуры «Межпоселенческая централизованная библиотечная система» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

 3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края Мещерякова П.М.

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

|  |  |
| --- | --- |
| Глава администрацииБлагодарненского муниципального районаСтавропольского края  | В.А. Шумаков |

|  |  |
| --- | --- |
|  | УТВЕРЖДЕНпостановлением администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского краяот 19 декабря 2014 года № 783 |

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления муниципальным казённым учреждением культуры «Благодарненская межпоселенческая библиотека» Благодарненского муниципального района Ставропольского края муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

1. Общие положения

1. Предметом регулирования административного регламента является муниципальная услуга «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» (далее – Административный регламент). Административный регламент определяет сроки и последовательность осуществления административных процедур предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных.

Используемые в настоящем Административном регламенте термины подлежат толкованию в соответствии с их значением, определённым законодательством Российской Федерации.

2. Круг заявителей: муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее – заявители).

3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

 3.1. Информация о месте нахождения и графике работы муниципального казенного учреждения культуры «Благодарненская межпоселенческая библиотека» Благодарненского муниципального района Ставропольского края (далее – учреждение), предоставляющего муниципальную услугу:

 3.1.1. Местонахождение учреждения:

 356420, Ставропольский край, Благодарненский район, город Благодарный, пер. Октябрьский, 16;

 график работы:

 понедельник – воскресенье с 8-00 до 17-00, без выходных, перерыв с 12-00 до 13-00, каждый последний вторник месяца – санитарный день.

 Телефон /факс: (865-49) 5-01-49, телефон отдела обслуживания (865-49) 2-37-46

 Официальный сайт: www.mcbs-blagodarnyi. ru

 Адрес электронной почты: biblioteka-slovo@rambler.ru

 3.2. Заявитель может получить информацию о правилах предоставления муниципальной услуги лично или через законного представителя:

 непосредственно в учреждении.

С использованием средств телефонной и почтовой связи по адресам и телефонам, указанным в пункте 3.1. настоящего Административного регламента;

с использованием официальных интернет-сайтов, электронной почты по адресам, указанным в пункте 3.1. настоящего Административного регламента;

с использованием федеральной муниципальной информационной системы «Единый портал муниципальных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Портал).

3.3. Информация, указанная в подпунктах 3.1., 3.2. настоящего Административного регламента, размещается на:

информационных стендах непосредственно в учреждении;

сайте администрации Благодарненского муниципального района Ставропольского края http://[www.abmrsk.ru](http://www.abmrsk.ru).

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

Для предоставления муниципальной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные организации.

5. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ к информации (библиографическим ресурсам учреждения), содержащейся в справочно-поисковых аппаратах и базах данных учреждения.

6. Максимальный срок предоставления муниципальной услуги при запросе заявителя в помещении учреждения – 30 минут с момента обращения заявителя, при запросе через сайт учреждения – 15 минут, при запросе через Портал – 15 минут.

В случае приостановления предоставления муниципальной услуги из-за технических неполадок на серверном оборудовании и/или технических проблем с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет срок предоставления муниципальной услуги продлевается до устранения неполадок.

7. Перечень нормативных правовых актов Российской Федерации и нормативных правовых актов Ставропольского края, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации;

 Гражданский кодекс Российской Федерации;

 федеральные законы от:

 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан

27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

 Постановления Правительства Российской Федерации от:

 16 мая 2011 года № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг»;

 16 августа 2012 года № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействия) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации»;

 законы Ставропольского края от:

 12 ноября 2008 года № 80-кз «О дополнительных гарантиях права граждан Российской Федерации на обращение в Ставропольском крае»;

 17 мая 1996 года № 7-кз «О библиотечном деле в Ставропольском крае»;

 постановление Правительства Ставропольского края от 25.07.2011 г. № 295-п «Об утверждении Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов предоставления государственных услуг, Порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти Ставропольского края административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций и Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и проектов административных регламентов исполнения государственных контрольных (надзорных) функций»;

 постановление Правительства Ставропольского края от 16 августа 2012 года № 296-п «Об утверждении Положения о министерстве культуры Ставропольского края»;

Стратегия развития информационного общества в Российской Федерации;

 Устав учреждения, с которым можно ознакомиться на сайте учреждения;

 правила пользования библиотекой, с которыми можно ознакомиться на сайте учреждения;

 иные нормативные акты Российской Федерации, Ставропольского края, Благодарненского муниципального района Ставропольского края.

8. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги, подлежащих предоставлению заявителем.

8.1. При первичном обращении за предоставлением муниципальной услуги в учреждение, в соответствии с правилами пользования библиотекой и внутренними нормативными актами, заявители муниципальной услуги предоставляют документы, удостоверяющие личность.

8.2. Для получения муниципальной услуги через Портал и через сайт учреждения документы не требуются.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги отсутствует.

10. В соответствии с пунктами 1 и 2 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года №210-ФЗ «Об организации предоставления муниципальных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, не вправе требовать от заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными правовыми актами Ставропольского края, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов исполнительной власти края, предоставляющих муниципальные услуги, иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ.

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

не предоставление документов, предусмотренных пунктом 8.1 настоящего Административного регламента.

12. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги:

технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с информационно-телекоммуникационной сетью Интернет.

13. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

нарушение заявителем Правил пользования библиотекой;

чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

отсутствие в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базах данных запрашиваемой информации.

14. Перечень услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) иными организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

При предоставлении муниципальной услуги, иных услуг, необходимых и обязательных для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

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

муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

 16. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

16.1. В учреждении процесс оказания муниципальной услуги начинается с обращения заявителя к сотрудникам учреждения. Максимальное время ожидания заявителями в очереди для получения консультации по использованию справочно-поисковых аппаратов и баз данных – 6 минут.

Получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных осуществляется в течение 10 минут с момента обращения заявителя.

16.2. Процесс оказания услуги через Портал или сайт учреждения осуществляется при обращении заявителя за получением услуги посредством персонального компьютера, подключенного к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

16.3. Время ожидания свободных автоматизированных рабочих мест в учреждении – не более 15 минут.

17. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

17.1. Срок регистрации запроса заявителя в учреждении составляет не более 10 минут.

17.2. Порядок регистрации запроса заявителя муниципальной услуги предусматривает:

прием документов, установление личности заявителя муниципальной услуги;

установку наличия (отсутствия) оснований для приостановления, либо отказа в предоставлении муниципальной услуги в учреждении;

заполнение читательского формуляра;

присвоение регистрационного номера в дневнике читателя.

 18. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 Места ожидания и предоставления муниципальной услуги оборудуются:

персональными компьютерами, с возможностью доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных, печатающим устройством;

удобной мебелью, обеспечивающей комфорт заявителя: стульями и столами для возможности оформления документов;

информационными стендами, на которых размещается информация о режиме работы учреждения, номера телефонов работников, осуществляющих прием заявлений и заявителей, адрес интернет-сайта учреждения, образец заполнения заявления;

первичными средствами пожаротушения;

автоматической системой оповещения людей в случае возникновения чрезвычайных ситуаций.

19. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, предоставляемой учреждением.

19.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

бесплатное оказание услуги;

минимизация количества взаимодействия с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительности;

уровень информирования заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги посредством размещения информация на информационных стендах и официальном сайте учреждения;

установление режима работы учреждения с учетом потребностей;

количество обращений граждан и организаций за оказанием муниципальной услуги;

соблюдение требований к режиму (графику) работы учреждения.

19.2. Показателями качества являются:

степень удовлетворенности заявителей качеством муниципальной услуги;

соответствие требованиям комфортности предоставления муниципальной услуги;

достоверность предоставляемой информации, полнота информирования;

 процент получателей услуги, удовлетворенных проведенными информационными мероприятиями.

 III. Состав, последовательность и сроки выполнения

административных процедур (действий), требования к порядку их

выполнения, в том числе особенности выполнения административных

процедур (действий) в электронной форме

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

предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге;

регистрацию заявителя;

предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;

отказ в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с требованиями пункта 11 настоящего Административного регламента.

21. Предоставление информации заявителю и обеспечение доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге.

21.1. Основанием для предоставления информации заявителю и обеспечения доступа заявителя к сведениям о муниципальной услуге является обращение заявителя муниципальной услуги за информацией лично, по телефону, через официальные интернет-сайт учреждения, Портал, либо посредством традиционной или электронной почтовой связи.

Информирование осуществляется при обращении заявителя письменно в произвольной форме по юридическому адресу, адресу сайта, по электронной почте и устно по телефонам, указанным в пункте 3 настоящего Административного регламента, а также через Портал.

При обращении заявителя в библиотеку ответ дается должностным лицом, ответственным за информирование заявителя.

Для информирования через Портал заявитель регистрируется на Портале и получает через Личный кабинет доступ к соответствующей муниципальной услуге автоматически.

При письменном обращении ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

На обращения, полученные по электронной почте, ответ направляется на электронный адрес обратившегося, не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения и не позднее истечения 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ, на сайтах учреждения.

Публичное информирование осуществляется также путем распространения информационных листков, оформления информационных стендов.

Результатом административной процедуры является получение заявителем сведений о муниципальной услуге.

22. Регистрация заявителя для предоставления ему муниципальной услуги.

22.1. Основанием для регистрации заявителя, осуществляемой в учреждении, является личное обращение заявителя в библиотеку и предусматривает предъявление заявителем оригинала документа, удостоверяющего личность. Специалист удостоверяет личность заявителя, проводит проверку на наличие данных в базе читателей библиотеки, принимает решение о записи в библиотеку, оформляет читательский формуляр или отказывает в записи в библиотеку в соответствии с пунктом 11 настоящего Административного регламента. Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра. Запись данных о заявителе фиксируется в базе читателей библиотеки.

Срок исполнения административной процедуры - не более 10 минут.

При повторном обращении за предоставлением муниципальной услуги в учреждении заявителями сотруднику учреждения сообщается номер читательского формуляра.

22.2. Основанием для регистрации заявителя в Личном кабинете Портала является заполнение анкеты, размещенной на Портале. Результатом административной процедуры является регистрация заявителя в Личном кабинете.

22.3. Основанием для регистрации заявителя через сайт учреждения является обращение заявителя к электронным каталогам. Максимальный срок административного действия - 15 минут. Результатом административной процедуры является доступ к электронным каталогам.

24. Отказ в предоставлении муниципальной услуги

24.1. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

нарушение Правил пользования учреждением

чрезвычайные и непредотвратимые при данных условиях обстоятельства (непреодолимая сила);

отсутствие в справочно-поисковом аппарате библиотеки, базах данных запрашиваемой информации.

24.2. Ответственные за предоставление заявителю муниципальной услуги лица в учреждении, разъясняют заявителю причины отказа в предоставлении муниципальной услуги и письменно уведомляют заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа, заверив уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги своей подписью.

Уведомление об отказе в предоставлении муниципальной услуги с обоснованием причин отказа оформляется в 2 экземплярах, один из которых выдается заявителю, второй остается на хранении в отделе обслуживания учреждения, ответственном за предоставление муниципальной услуги. Результатом административной процедуры является уведомление заявителя об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок административной процедуры – 30 минут.

IV. Формы контроля за исполнением

административного регламента

 25. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами при предоставлении муниципальной услуги, осуществляет заведующий отделом учреждения, предоставляющего данную услугу, путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ставропольского края и Благодарненского муниципального района Ставропольского края.

 Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за исполнение административных процедур, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги структурными подразделениями осуществляет директор учреждения, перечень должностных лиц, осуществляющих текущий контроль, устанавливается нормативными актами библиотеки.

Результатом проведения текущего контроля является выявление и устранение нарушений прав заинтересованных лиц.

26. Проверки полноты и качества предоставления услуги могут быть плановыми и внеплановыми.

26.1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся ежеквартально.

26.2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в случае поступления жалоб на полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

26.3. Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица учреждения несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с действующим законодательством.

26.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций.

26.4.1. Граждане, их объединения и организации могут осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги в форме замечаний к качеству предоставления муниципальной услуги, а также предложений по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

26.4.2. Предложения и замечания предоставляются непосредственно должностным лицам учреждения либо с использованием средств телефонной и почтовой связи, а также на интернет-сайт учреждения.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также их должностных лиц

27. В досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействия) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление муниципальной услуги, могут быть обжалованы заявителем в учреждение по адресу, указанному в пункте 3.1.

28. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение жалобы.

29. Жалоба подается в учреждение в письменной форме (на бумажном носителе), в том числе при личном приеме заявителя в учреждение, и в электронной форме.

Жалоба может быть направлена:

директору на решение и действие (бездействие) руководителя структурного подразделения учреждения;

в случае обжаловании действий (бездействий) директора учреждения жалоба направляется в администрацию Благодарненского муниципального района Ставропольского края.

31. Жалоба должна содержать следующую информацию:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника, решения и действия (бездействия) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (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;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействиях) учреждения, должностного лица учреждения либо сотрудника;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения либо сотрудника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

При обращении заявителя в учреждение за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, учреждение обязано предоставить их при наличии.

Жалоба подписывается подавшим ее лицом.

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

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

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

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.

33. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

34. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

официального сайта учреждения или Портала.

35. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пунктах 31, 32 настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен Федеральным законом от 06 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи», при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

Рассмотрение жалобы приостанавливается на основании заявления лица, подавшего такую жалобу.

36. В случае если принятие решения по жалобе, поданной заявителем в учреждение, не входит в её компетенцию, учреждение в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации, 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 ее регистрации в уполномоченном на рассмотрение жалобы органе.

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

нарушения срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

требования представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

отказа в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Ставропольского края для предоставления муниципальной услуги;

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

требования внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.

38. Должностные лица учреждения, уполномоченные на рассмотрение жалоб, обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 36 настоящего Административного регламента.

39. Учреждение обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий учреждения, его должностных лиц либо сотрудников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальных сайтах, на Портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействий) учреждения, его должностных лиц либо сотрудников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

40. Жалоба, поступившая в учреждение, 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 учреждении.

В случае обжалования отказа учреждением, его должностного лица в приеме документов у заявителя жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

41. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта учреждения.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края.

Жалоба удовлетворяется в случае выявления в решениях, действиях (бездействиях) учреждения, должностных лиц либо сотрудников нарушений порядка предоставления муниципальной услуги.

Жалоба не удовлетворяется в случае признания решений, действий (бездействий) учреждения, должностных лиц либо сотрудников, соответствующими установленному порядку предоставления муниципальной услуги.

Если в результате рассмотрения жалоба признается обоснованной, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу учреждения, либо сотруднику, допустившему нарушения в ходе предоставления муниципальной услуги, повлекшие за собой жалобу. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

42. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) должностного лица учреждения либо сотрудника, принявшего решение по жалобе;

номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо сотруднике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

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

основания для принятия решения по жалобе;

принятое по жалобе решение;

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

сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

43. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

подачи жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

наличия решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

44. Учреждение вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

наличия в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица либо сотрудника, а также членов его семьи;

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

45. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействиями) должностных лиц, сотрудников принимаемыми (осуществляемыми) в ходе предоставления муниципальной услуги, разрешаются в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации. Обжалование в судебном порядке производится в сроки и по правилам подведомственности и подсудности, установленным процессуальным законодательством Российской Федерации.

|  |  |
| --- | --- |
| Управляющий делами администрацииБлагодарненского муниципального районаСтавропольского края  | В.И. Наурузова |