



**АДМИНИСТРАЦИЯ
ВЕРХНЕСАЛДИНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА
ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 14.08.2019 № 2366
г. Верхняя Салда

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

В соответствии с федеральными законами от 06 октября 2011 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», постановлением администрации Верхнесалдинского городского округа от 23.05.2019 № 1696 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», Уставом Верхнесалдинского городского округа,
ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».
2. Директору муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованная библиотечная система обеспечить исполнение административного регламента, утвержденного настоящим постановлением.
3. Признать утратившим силу постановление администрации Верхнесалдинского городского округа от 25.03.2014 № 1134 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных».
4. Настоящее постановление вступает в силу с момента его официального опубликования.
5. Настоящее постановление опубликовать в официальном печатном издании «Салдинская газета» и разместить на официальном сайте Верхнесалдинского городского округа <http://www.v-salda.ru>.
6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации по управлению социальной сферой Е.С. Вербих.

Глава Верхнесалдинского городского округа



М.В. Савченко

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Верхнесалдинского городского
округа
от 14.08.2019 № 2366
«Об утверждении
административного регламента
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление
доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

Раздел 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – административный регламент) определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между участниками предоставления муниципальной услуги.

2. Административный регламент разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Круг заявителей

3. Заявителями на получение муниципальной услуги могут быть юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Требования к порядку информирования
о предоставлении муниципальной услуги

4. Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры Централизованная библиотечная система (далее – МБУК ЦБС), в которое входят структурные подразделения: Центральная городская библиотека,

Детская библиотека, библиотека деревни Нелоба, библиотека деревни Никитино, библиотека деревни Северная, библиотека совхоза, библиотека поселка Басьяновский.

Информирование о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется следующими способами:

1) непосредственно в помещениях муниципальных библиотек: на информационных стендах и в форме личного консультирования специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

2) в рекламной продукции на бумажных носителях;

3) при обращении по телефону в МБУК ЦБС – в виде устного ответа на конкретные вопросы, содержащих запрашиваемую информацию;

4) на официальном сайте МБУК ЦБС, оказывающего муниципальную услугу – <https://vslibrary.ru>;

5) при обращении по электронной почте в МБУК ЦБС (vsbiblioteka@yandex.ru) – в форме ответов на поставленные вопросы на адрес электронной почты заявителя;

6) при письменном обращении (запросе) в МБУК ЦБС или структурные подразделения – в форме информационного письма на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки.

5. Информация о местонахождении, контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресах Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, размещена на официальных сайтах Учреждений оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Верхнесалдинского городского округа www.v-salda.ru.

6. На Интернет-сайте Учреждения размещается следующая информация:

1) полное наименование и полные почтовые адреса Учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

2) график (режим) работы МБУК ЦБС и структурных подразделений;

3) номера контактных телефонов, адрес электронной почты.

7. Консультации оказываются ответственным лицом Учреждения по следующим вопросам:

1) о порядке предоставления муниципальной услуги;

2) об адресах Интернет-сайтов Учреждений, принимающих участие в предоставлении муниципальной услуги;

3) о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги.

Раздел 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

Наименование муниципальной услуги

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

**Наименование учреждения, предоставляющего
муниципальную услугу**

9. Предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУК ЦБС. Участие в работе по предоставлению муниципальной услуги принимают структурные подразделения МБУК ЦБС.

Описание результата предоставления муниципальной услуги

10. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

- 1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;
- 2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронном каталоге МБУК ЦБС и базе данных «Весь Урал»;
- 3) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.

**Срок предоставления муниципальной услуги, срок приостановления
предоставления муниципальной услуги в случае, если возможность
приостановления предусмотрена законодательством
Российской Федерации, срок выдачи документов, являющихся
результатом предоставления муниципальной услуги**

11. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования в соответствии с условиями настоящего административного регламента.

12. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа, устно либо на бумажном носителе в краткой или полной форме:

- 1) краткая форма:
 - автор;
 - заглавие;
 - год издания;
 - место издания;
 - издательство;
 - объем документа (в страницах или мегабайтах);
 - место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки – держателя издания);
- 2) полная форма:
 - библиографическая запись документа.

13. Муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения. Время предоставления муниципальной услуги через сеть Интернет

производится в сроки, зависящие от загруженности серверного оборудования и от возможности пропускного канала сети Интернет.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

14. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно правовыми актами, регулирующими предоставление муниципальной услуги. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги размещен на официальных сайтах Учреждений оказывающих муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на официальном сайте администрации Верхнесалдинского городского округа www.v-salda.ru.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации для предоставления муниципальной услуги, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги и подлежащих предоставлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их предоставления

15. Для получения муниципальной услуги от заявителей не требуется предоставление документов (бланков, форм обращений и иное).

16. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании обращения в устной форме, а также посредством формирования электронного запроса в сети Интернет. Представление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется.

17. При обращении через сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля формы поискового запроса.

18. Предоставление муниципальной услуги в помещениях библиотек осуществляется при наличии читательского формуляра.

Читательский формуляр заводится в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.

Запись в библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий).

Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.

Указание на запрет требовать у заявителя предоставления документов, информации или осуществления действий

19. Запрещается требовать от заявителя:

1) 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;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

3) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев;

4) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

5) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

6) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

7) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) ответственного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

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

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

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

21. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

22. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются следующие случаи:

- 1) завершение установленной законом процедуры ликвидации библиотеки, оказывающей муниципальную услугу;
- 2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных библиотек;
- 3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- 4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен порядком предоставления муниципальной услуги;
- 5) текст электронного обращения не поддается прочтению.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми
и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

23. Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

24. Для получения муниципальной услуги в помещениях библиотек требуется наличие читательского формуляра.

Для получения читательского формуляра в библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.

**Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы,
взимаемой за предоставление муниципальной услуги**

25. Муниципальная услуга предоставляется заявителю бесплатно.

**Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о
предоставлении муниципальной услуги,
и при получении результата предоставления таких услуг**

26. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде (кроме «Виртуальной справки») с момента формирования запроса заявителем составляет не более 1 минуты.

27. При личном обращении заявителя в библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского формуляра не должен превышать 15 минут. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя не должен превышать 30 минут.

28. Для получения услуги в электронном виде заявитель формирует поисковый запрос:

- 1) на официальном сайте МБУК ЦБС - <https://vslibrary.ru>;
- 2) в базе данных, доступной в локальной сети конкретной муниципальной библиотеки.

Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Свердловской области о социальной защите инвалидов

29. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, обеспечиваются:

1) соответствие санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, правилам противопожарной безопасности;

2) создание инвалидам следующих условий доступности объектов в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами (указать при наличии):

возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий;

3) помещения должны иметь места для ожидания, информирования, приема заявителей.

Места ожидания обеспечиваются посадочными местами (стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетками) и другими);

4) помещения должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время;

5) места информирования, предназначенные для ознакомления граждан с информационными материалами, оборудуются:

информационными стендами или информационными электронными терминалами;

столами (стойками) с канцелярскими принадлежностями для оформления документов, стульями.

На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема граждан, размещается информация, указанная в пункте 6 настоящего Административного регламента.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления муниципальной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе заявителями с ограниченными возможностями.

30. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления муниципальных услуг, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения.

31. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

2) доля библиотечного фонда библиотеки, отраженная в справочно-поисковом аппарате.

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

32. Предоставление муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрено. Предоставление юридическим и физическим лицам муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры.

33. При предоставлении муниципальной услуги в помещении библиотеки взаимодействие заявителя со специалистами библиотеки осуществляется в следующих случаях:

1) при обращении заявителя;

2) при оформлении (перерегистрации) читательского формуляра;

3) при предоставлении заявителю доступа к автоматизированному рабочему месту пользователя;

4) при консультировании заявителя по вопросу предоставления муниципальной услуги.

В каждом случае время, затраченное заявителем при взаимодействиях со специалистами библиотеки при предоставлении муниципальной услуги, не должно превышать 15 минут.

34. Основанием для предоставления муниципальной услуги является обращение заявителя (личное или через сеть Интернет).

35. Предоставление заявителю муниципальной услуги при личном обращении включает в себя следующие административные процедуры:

1) прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей);

2) ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) оформление (перерегистрация) читательского формуляра с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения согласно статье 428 Гражданского кодекса Российской Федерации;

4) консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

5) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя;

6) формирование поискового запроса в электронном виде по имеющимся поисковым полям;

7) получение результата предоставления услуги – библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек.

36. Предоставление заявителю муниципальной услуги при обращении через сеть Интернет включает в себя следующие административные процедуры:

1) обращение через сеть Интернет на сайт МБУК ЦБС;

2) представление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

3) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

4) формирование поискового запроса по имеющимся поисковым полям;

5) получение результата предоставления услуги – библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек.

37. Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска: автора, заглавие, год публикации, предмет и т.п.), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «Количество записей: 0» или информацию о количестве найденных

документов и уровне доступа к ним: о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа).

В случае ответа «Количество записей: 0» заявитель может продолжить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

38. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы библиотек.

39. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

40. Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если заявителю в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 21 административного регламента.

41. При предоставлении муниципальной услуги отсутствует необходимость межведомственного взаимодействия.

42. Результат предоставления муниципальной услуги не предполагает выдачу документов.

Раздел 4. 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

43. Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется администрацией Верхнесалдинского городского округа или директором Учреждения путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами Учреждения положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений.

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

44. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок Учреждения администрацией Верхнесалдинского городского округа, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы (претензии) на решения, действия (бездействие) специалистов Учреждения.

45. Проведение проверок осуществляется на основании ежемесячных планов работы администрации Верхнесалдинского городского округа или по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

Проведение проверок осуществляется на основании решения главы Верхнесалдинского городского округа: формируется комиссия, в состав которой включаются специалисты администрации Верхнесалдинского городского округа.

Результаты работы комиссии оформляются в виде справки, где отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается всеми членами комиссии и представляется главе Верхнесалдинского городского округа.

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

46. В случае выявления нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации. Персональная ответственность специалистов Учреждения закрепляется в их должностных инструкциях.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

47. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций в форме письменных запросов в адрес Учреждения. Проверки также могут проводиться по конкретной жалобе (претензии) заявителя.

**Раздел 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК
ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ)
УЧРЕЖДЕНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ
УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ**

Информация для заявителей об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги (далее - жалоба)

48. Заявитель может обратиться с жалобой на Учреждение, предоставляющую муниципальную услугу, его должностных лиц в следующих случаях:

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа для предоставления муниципальной услуги;

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, законами и иными нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

7) отказ Учреждения, его должностного лица в исправлении допущенных Учреждением, его должностным лицом опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

9) приостановление предоставления муниципальной 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 Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых

не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:

изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

49. Жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, может быть направлена для рассмотрения в Учреждение, администрацию Верхнесалдинского городского округа в письменной форме на бумажном носителе, в том числе при личном приеме заявителя, в электронной форме, по почте.

50. Прием жалоб на Учреждение, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, в письменной форме на бумажном носителе осуществляется по месту предоставления муниципальной услуги.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг Учреждением.

51. В случае подачи жалобы на Учреждение, его должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, 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, может быть представлена:

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

2) 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.

52. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта Учреждения, официального сайта администрации Верхнесалдинского городского округа.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в подпункте 2 пункта 53 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

53. Жалоба должна содержать:

1) наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) 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 (за исключением случаев, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте 3 пункта 53 настоящего административного регламента);

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, предоставляющего муниципальную услугу;

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

54. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц посредством размещения информации на стендах в местах

предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах в сети Интернет;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих муниципальные услуги, их должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

55. Организационный отдел администрации Верхнесалдинского городского округа осуществляет следующие действия:

1) прием жалоб в соответствии с требованиями, установленными настоящим Разделом;

2) направление жалоб на рассмотрение главе Верхнесалдинского городского округа, с учетом пункта 68 настоящего административного регламента;

3) размещение информации о жалобах на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в реестре жалоб, поданных на решения и действия (бездействие), совершенные при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, в информационной системе досудебного обжалования в соответствии постановлением Правительства Российской Федерации от 20.11.2012 № 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» (далее – региональный реестр жалоб).

56. В случае если в отношении поступившей жалобы на Учреждение федеральным законом установлен иной порядок (процедура) подачи и рассмотрения указанной жалобы, положения настоящего Раздела не применяются, и заявитель уведомляется о том, что его жалоба будет рассмотрена в порядке и сроки, предусмотренные федеральным законом.

57. Жалоба подлежит обязательной регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальные услуги, и его должностных лиц не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

58. Жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его должностных лиц рассматривается главой Верхнесалдинского городского округа.

59. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

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

60. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно

из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, муниципальными правовыми актами Верхнесалдинского городского округа;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Указанное решение принимается в письменной форме.

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.

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

62. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассмотревшего жалобу на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) решение, принятое по жалобе;

6) в случае, если жалоба признана подлежащей удовлетворению:

сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

информация о действиях, осуществляемых Учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при предоставлении муниципальной услуги;

извинения за доставленные неудобства;

информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги;

7) в случае, если жалоба признана не подлежащей удовлетворению, - аргументированные разъяснения о причинах принятого решения;

8) сведения о порядке обжалования решения, принятого по жалобе.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается главой Верхнесалдинского городского округа.

63. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы дополнительно может быть представлен не позднее дня, следующего за днем

принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение указанной жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

64. Основания отказа в удовлетворении указанной жалобы:

1) наличие вступившего в законную силу решения суда по жалобе на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, 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 на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету указанной жалобы;

4) признание правомерными решений и действий (бездействия) Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги, по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу.

65. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи. В данном случае заявителю, направившему такую жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе. В данном случае жалоба не подлежит направлению на рассмотрение.

66. По результатам рассмотрения жалобы заявителю сообщается об оставлении такой жалобы без ответа в течение трех дней со дня регистрации указанной жалобы, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

67. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

68. В случае если жалоба на Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, подана заявителем на имя должностного лица, в компетенцию которого не входит принятие решения по указанной жалобе, такая жалоба регистрируется в органе, предоставляющем муниципальную

услугу не позднее следующего рабочего дня со дня поступления указанной жалобы и в течение трех рабочих дней со дня регистрации такая жалоба направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, должностному лицу.

При этом орган или должностное лицо, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении указанной жалобы заявителя.

69. Срок рассмотрения жалобы в случае ее переадресации, предусмотренном пунктом 68 настоящего административного регламента, исчисляется со дня регистрации указанной жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение в органе, предоставляющем муниципальные услуги.

70. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.