

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных муниципальных
библиотек»

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования административного регламента. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных муниципальных библиотек» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для заявителей, а также определяет сроки, последовательность действий (далее — административных процедур) при предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2. Административный регламент – нормативно- правовой акт, устанавливающий порядок предоставления муниципальной услуги и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.3. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Сосновского района Тамбовской области (далее МБУК «МЦБ»)

1.4. Информация о местах нахождения, графике работы и справочные телефоны органа, предоставляющего муниципальную услугу

Телефоны специалистов МБУК «МЦБ», предоставляющие муниципальную услугу 8(47532)26293 (детский читальный зал, методический кабинет).

График работы МБУК «МЦБ» (администрации): понедельник-пятница с 8-30- до 17-30; перерыв на обед с 12-30 до 13-30; суббота, воскресенье – выходной день.

1.5. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении муниципальной услуги

Адрес электронной почты: libsosn@mail.ru

II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги:

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:
муниципальное бюджетное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Сосновского района Тамбовской области.

2.3. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется:

- непосредственно должностными лицами муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Сосновского района (далее по тексту – МБУК «МЦБ» Сосновского района), всеми структурными подразделениями МБУК «МЦБ» Сосновского района в соответствии с перечнем филиалов, входящих в МБУК «МЦБ» Сосновского района:

- с использованием средств почтовой и телеграфной связи, электронного информирования;

- посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, на информационных стендах, в электронном реестре муниципальных услуг.

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах, адресах Интернет-сайта и электронной почты Библиотеки.

Адрес места нахождения: 393840, р.п.Сосновка, ул. Интернациональная, д.207.

Контактный телефон: 8(475-32)23-9-59, 8(475-32)24-3-72

Адрес электронной почты: libsosn@mail.ru

График работы МБУК «МЦБ»: вторник-воскресенье с 09-00 до 18-00; без перерыва на обед; понедельник – выходной день.

2.4. Информирование осуществляется безвозмездно.

Основными требованиями к информированию граждан о порядке исполнения муниципальной услуги являются:

- четкость изложения информации;
- полнота предоставления информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

Информирование граждан по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

- индивидуального информирования;
- публичного информирования.

Индивидуальное информирование проводится в форме:

- устного информирования;
- письменного информирования.

Индивидуальное устное информирование обеспечивается работниками — специалистами МБУК «МЦБ».

При информировании (по телефону или лично) специалистами МБУК «МЦБ», осуществляющими индивидуальное устное информирование, должно начинаться с информации: о наименовании органа, в который

обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника, а затем в вежливой форме подробно проинформировать обратившегося гражданина по интересующим его вопросам.

Специалист МБУК «МЦБ», осуществляющий информирование, должен принять все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на вопрос, поставленный в обращении гражданина. Время ожидания ответа при информировании не должно превышать 20 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист МБУК «МЦБ», осуществляющий индивидуальное устное информирование, может предложить гражданину обратиться за необходимой информацией в письменном виде, либо назначить другое удобное для заявителя время для индивидуального устного информирования.

На индивидуальное устное информирование (лично или по телефону) каждого гражданина специалист МБУ «ЦБ», осуществляющий индивидуальное устное информирование, выделяется не более 20 минут.

Индивидуальное письменное информирование предоставляется при наличии письменного обращения (приложение № 2) получателя муниципальной услуги посредством почтовой связи, электронной и факсимильной.

Ответ на обращение гражданина представляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности лица, подписавшего ответ, а также фамилии, имени, отчества и номера телефона непосредственного исполнителя. Ответ на обращение заявителя направляется в письменном виде по почтовому адресу (адресу электронной почты, факсу) обратившегося гражданина в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

Публичное информирование граждан проводится посредством привлечения печатных средств массовой информации, радио, телевидения (далее — средства массовой информации), а также путем размещения информации на сайте МБУК «МЦБ», официальном портале органов местного самоуправления Сосновского района Тамбовской области в сети Интернет.

Информация на информационных стендах в помещениях библиотек МБУК «МЦБ» должна быть расположена последовательно, логично и должна содержать следующую информацию:

- текст настоящего регламента;
- блок-схема, наглядно отображающая алгоритм прохождения административных процедур (приложение №3 к настоящему регламенту);
- график (режим) работы библиотеки;
- правила пользования МБУК «МЦБ»;
- Устав МБУК «МЦБ»;
- положение о структурном подразделении МБУК «МЦБ»;
- схема нахождения справочно-поискового аппарата библиотеки (далее — СПА);

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

2.5. Результат предоставления муниципальной услуги.

Получение заявителем свободного и равного доступа к информации (библиографическим ресурсам библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек МБУК «МЦБ», базах данных или отказ в получении муниципальной услуги в устной и письменной форме (приложение №4).

2.6. Сроки предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя в режиме работы Библиотеки и её филиалов (Приложение №1 к настоящему Административному регламенту). Через Интернет запрашиваемая муниципальная услуга предоставляется в момент обращения к Интернет-сайту Библиотеки.

2.7. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

-Федеральный закон от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

-Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

-Федеральный закон Российской Федерации от 02.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

-Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

-Закон Российской Федерации от 27.04.1993 № 4866-1 «Об обжаловании в суд действий и решений, нарушивших права и свободы граждан»;

-Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации и информационных технологиях и о защите информации»;

-Устав Сосновского района Тамбовской области Российской Федерации;

-Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека», утвержденный постановлением администрации района от 06.02.2013 №115;

-Настоящий Регламент.

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

2.8.1. При первичном обращении за услугой в помещениях Библиотеки или внестационарных формах обслуживания, в соответствии с правилами пользования библиотеками и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра. К документам, удостоверяющим личность заявителя, относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- заграничный паспорт (для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории Российской Федерации);
- справка об освобождении из мест лишения свободы;
- архивная справка формы 9 для лиц, освободившихся из мест лишения свободы;
- справка о регистрации в пункте учета граждан Российской Федерации без определенного места жительства давностью не более 6 месяцев;
- копия вида на жительство для иностранных лиц и лиц без гражданства;
- иные выдаваемые в установленном порядке документы.

Несовершеннолетние дети в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях библиотек МБУК «МЦБ» документы не предъявляются.

Сбор и представление документов, необходимых для получения муниципальной услуги, возлагается на заявителя.

Запрещается требовать от заявителя предоставления документов и информации или осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, так же документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и Сосновского района находятся в распоряжении структурных подразделений администрации района, муниципальных учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, органов государственной власти, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, иных органов государственной власти, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг, за исключением документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

2.9.1. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие у получателя услуги документов в соответствии с п.2.6 настоящего Регламента;
- несоблюдение Правил пользования библиотекой;

- запрос заявителя противоречит нормам авторского права;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- запрашиваемая информация не связана с деятельностью библиотеки по оказанию муниципальной услуги;

- в письменном обращении не указана фамилия заявителя, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну;

- в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.10.Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Максимальный срок ожидания в очереди – 20 минут.

2.12.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет 10 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.1. Помещение МБУК «МЦБ» и её филиалах, предназначенное для работы с заявителями по приему заявлений и выдаче документов, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, системой вентиляции воздуха, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.13.2. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

2.13.3. Вход и перемещения по помещениям, в которых проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.13.4. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, определяются места для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов.

Доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.13.5. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника библиотеки;

2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится прием заявлений и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также выдача результатов оказания муниципальной услуги, и выходе из него;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

6) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

7) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника библиотеки;

8) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.»

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.14.1. Показатели доступности муниципальной услуги:

-соблюдение требований к информационному обеспечению получателей при обращении за её предоставлением и в ходе её предоставления.

2.14.2. Показатели качества муниципальной услуги, оказываемой в помещениях библиотек МБУК «МЦБ»:

-соблюдение требований к графику (режиму) работы МБУК «МЦБ»;

-соблюдение требований к объему предоставления муниципальной услуги;

-соблюдение требований к срокам предоставления муниципальной услуги.

III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР, ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

3.1.1. Административные процедуры по предоставлению муниципальной услуги при личном обращении в библиотеки МБУК «МЦБ» включают в себя:

-запрос заявителя;

-регистрацию получателя муниципальной услуги, оформление (перерегистрация) читательского формуляра;

-консультирование получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных;

-предоставление получателю муниципальной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в помещениях библиотеки МБУК «МЦБ».

3.1.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является запрос заявителя.

Регистрация получателя муниципальной услуги.

Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

-прием документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;

-оформление (перерегистрация) читательского формуляра;

-регистрация читательских формуляров ведется в картотеке регистрационных карточек;

-в день регистрации получателю муниципальной услуги выдается читательский билет;

-ознакомление заявителя с Правилами пользования библиотеками МБУК «МЦБ».

3.1.3.Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки.

3.2.Содержание административного действия, продолжительность и (или) максимальный срок его выполнения.

Специалисты библиотек МБУК «МЦБ» в вежливой и корректной форме консультируют получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных, по методике самостоятельного поиска документов. Максимальное время консультирования специалистом получателей муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных – 10 минут.

3.2.1.Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату осуществляется в течение 10 минут с момента обращения получателя муниципальной услуги.

3.2.2.Пользование муниципальной услугой осуществляется в течение установленного муниципальным учреждением времени.

При наличии очереди на доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещении библиотеки непрерывное время пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателей муниципальной услуг ограничено до 40 минут.

3.2.3.Информация о библиографических ресурсах библиотек МБУ «ЦБ», представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

-автор;

-заглавие;

-ISBN;

-место издания;

-год издания;

-издательство;

-объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.4.Блок-схема исполнения муниципальной услуги.

Блок схема последовательности действий при предоставлении библиотеками МБУК «МЦБ» муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» представлена в приложении №3.

IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется директором МБУК «МЦБ», ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения директором, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего Регламента.

Директор МБУК «МЦБ» несет персональную ответственность за качество и своевременность предоставления муниципальной услуги, полноту информации, за соблюдение положений настоящего Регламента.

Контроль за исполнением, муниципальной услуги, включает в себя ежемесячную отчетность о количестве заявителей, воспользовавшихся СПА, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие

решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц МБУК «МЦБ».

Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании годовых планов работы МБУК «МЦБ») и внеплановыми. Проверка может, проводится по конкретному обращению заявителя.

Для проведения проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется комиссия.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справок, в которых отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

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

В случае выявления нарушений прав заявителя к виновным должностным лицам осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.3. Требования к порядку и формам контроля за исполнением муниципальной услуги.

Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и действенности (эффективности).

Все плановые проверки должны осуществляться регулярно, в течение всего периода деятельности учреждений; установленные формы отчетности о предоставлении муниципальной услуги должны подвергаться анализу. По

результатам проверок, анализа должны быть осуществлены необходимые меры по устранению недостатков в предоставлении муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте, на официальном сайте МБУК «МЦБ».

V. ДОСУДЕБНОЕ (ВНЕСУДЕБНОЕ) ОБЖАЛОВАНИЕ ЗАЯВИТЕЛЕМ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- 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;
- 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;
- затребование с заявителя при предоставлении или муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.2.2. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала

государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.3. Жалоба должна содержать:

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

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.2.4. При обращении заявителя срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации такого обращения, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.2.5. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, 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 Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

- отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.2.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или

преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.3. Дополнительно могут быть указаны:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием) и решением;

- обстоятельства, на основании которых пользователь муниципальной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность, требования об отмене решения, о признании незаконным действия (бездействия) и решения;

- иные сведения, которые автор обращения считает необходимым сообщить;

- копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе доводы.

5.4. Жалоба подписывается подавшим ее заявителем и ставится дата. К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

5.5. Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к жалобе, пользователь муниципальной услуги в пятидневный срок уведомляется (письменно, с использованием средств телефонной или факсимильной связи, либо по электронной почте), о том, что рассмотрение жалобы и принятие решения будут осуществляться без учета доводов, в подтверждение которых документы и представлены.

5.6. Поступившая к должностному лицу, предоставляющему муниципальную услугу, жалоба регистрируется в установленном порядке.

5.7. Должностные лица, предоставляющие муниципальную услугу:

- обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы, документы и материалы в других органах, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимают меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дают письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.8. Рассмотрение жалобы и подготовка ответа по ней осуществляется в соответствии с установленными в органе, предоставляющим муниципальную услугу правилами документооборота.

5.9. Письменная жалоба, поступившая к должностному лицу органа, предоставляющим муниципальную услугу, рассматривается в течение 15 дней со дня регистрации жалобы.

5.10. В случае если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.11. В случае если в жалобе содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо органа, предоставляющего муниципальную услугу вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу. О принятом решении уведомляется получатель муниципальной услуги, направивший жалобу.

5.12. Ответ на жалобу подписывается должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.13. Если в результате рассмотрения жалоба признана обоснованной, то должностным лицом, рассматривающим жалобу, принимается решение о привлечении к ответственности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации должностного лица, ответственного за действие (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе исполнения муниципальной услуги на основании Административного регламента и повлекшие за собой жалобу.

5.14. Обращения считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы.