

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**ГОРОДСКОго ПОСЕЛЕНИя федоровский**

СУРГУТСКОГО РАЙОНА

ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА - ЮГРЫ

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

(в ред. постановлений администрации городского поселения Федоровский

от 29.11.2012 №372-п/нпа, от 18.07.2013 №259-п/нпа, от 14.03.2014 №104-п/нпа,

от 17.07.2014 №313-п/нпа, от 25.12.2015 №711-п/нпа, от 13.12.2016 №916-п/нпа,

от 19.07.2018 №482-п/нпа, от 07.11.2018 №733-п/нпа, от 06.05.2021 №226-п/нпа, от 16.11.2021 №630-п/нпа, от 28.03.2022 №158-п/нпа)

**«29» июня 2012 года № 201-п/пна**

**пгт. Федоровский**

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

В соответствии с Федеральным [законом](consultantplus://offline/ref=D38074DF61C3661C8DE40418B35986D9B25A37D267E51424647F7F89809513427A867DDC8D576333a5W4N) от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – «Федеральный закон»), постановлением администрации городского поселения Федоровский от 23.06.2011 № 216-п/нпа «Об утверждении порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского поселения Федоровский» (в редакции от 10.05.2012 №135-п/нпа):

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)» согласно приложению.

2. Считать утратившим силу постановление администрации городского поселения Федоровский от 10.10.2011 года №315-п/нпа «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)».

3. Настоящее постановление подлежит опубликованию и размещению на официальном сайте муниципального образования городское поселение Федоровский.

4. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования (обнародования).

5. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы городского поселения Федоровский – начальника управления по организации деятельности органов местного самоуправления и социальному развитию администрации поселения.

Глава городского поселения

Федоровский Н.У.Рудышин

Приложение к постановлению

администрации городского поселения Федоровский

от 29.06.2012 №201-п/нпа

(в ред. постановлений администрации городского поселения Федоровский

от 29.11.2012 №372-п/нпа, от 18.07.2013 №259-п/нпа,

от 14.03.2014 №104-п/нпа, от 17.07.2014 №313-п/нпа,

от 25.12.2015 №711-п/нпа, от 13.12.2016 №916-п/нпа,

от 19.07.2018 №482-п/нпа, от 07.11.2018 №733-п/нпа,

от 06.05.2021 №226-п/нпа, от 16.11.2021 №630-п/нпа,

от 28.03.2022 №158-п/нпа)

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)»**

**1. Общие положения**

1.1. Предметом регулирования административного регламента (далее – регламент) являются правоотношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)», а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц отделом библиотечного обслуживания Муниципального автономного учреждения культуры «Культурно-досуговый центр «Премьер» (далее – Отдел) при оказании муниципальной услуги физическим лицам в соответствии с законодательством Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными нормативными правовыми актами городского поселения Федоровский.

1.2. Заявителем муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)» (далее – муниципальная услуга) является любое физическое лицо, обратившееся за услугой (далее - заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

1.3.1. Местонахождение МАУК «КДЦ «Премьер»

Почтовый адрес – 628456, Тюменская область, Ханты-мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Федоровский, ул. Ленина, 18.

Юридический адрес - 628456, Тюменская область, Ханты-мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Федоровский, ул. Ленина, 18.

Тел: (3462) 732-466, 732-990, факс: 732-466 e-mail: premier2008@mail.ru

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Отдел.

Местонахождение Отдела:

Тюменская область, Ханты-мансийский автономный округ – Югра, Сургутский район, пгт. Федоровский, ул. Ленина, 14б.

Тел: (3462)73-16-06, 73-14-78; факс: (3462)73-16-06;

Муниципальная услуга предоставляется Отделом в соответствии с режимом работы Отдела:

вторник – воскресенье с 11-00 до 19-00

выходной – понедельник (в зимний период)

вторник – суббота с 10-00 до 18-00

выходной – воскресенье, понедельник (в летний период)

Последний четверг месяца – санитарный день.

1.3.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги предоставляется:

- на официальном сайте муниципального образования городское поселение Федоровский – http://адмфедоровский.рф;

- на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/);

- в региональном сегменте Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru;

- на информационных стендах в администрации городского поселения Федоровский, МАУК «КДЦ «Премьер»;

- при личном обращении в Отдел;

- по электронной почте – premier2008@mail.ru».

- посредством телефонной связи по номеру 8 (3462)73-16-06.

1.3.3. На информационных стендах содержится следующая информация:

- месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты Отдела;

- информация о процедуре предоставления муниципальной услуги;

- перечень вышестоящих органов и должностных лиц, куда может быть подана жалоба на отказ в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.4. На официальном сайте администрации городского поселения Федоровский (http://адмфедоровский.рф) в разделе «Муниципальные услуги» содержится следующая информация:

- месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты Отдела;

- процедура предоставления муниципальной услуги;

- места обращения для получения муниципальной услуги;

- правовые основания предоставления муниципальной услуги.

1.3.5. На Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) размещена следующая информация - [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru/), региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru:

- месторасположение, почтовый адрес, график (режим) работы, номера телефонов, адрес электронной почты Отдела;

- процедура предоставления муниципальной услуги;

- места обращения для получения муниципальной услуги;

- адрес официального сайта муниципального образования городское поселение Федоровский.

1.3.6. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалист Отдела, ответственный за предоставление муниципальной услуги, подробно и в вежливой форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, принявшего телефонный звонок.

1.4. Запрос заявителя в Отдел о предоставлении муниципальной услуги приравнивается к согласию такого заявителя с обработкой его персональных данных в целях и объёме, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

В случае, если для предоставления муниципальной услуги необходимо предоставление документов и информации об ином лице, не являющимся заявителем, при обращении за получением муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц или их законных представителей на обработку персональных данных указанных лиц, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц или их законных представителей при передаче персональных данных указанных лиц.

1.5. Требования к осуществлению взаимодействия в электронной форме получателей (заявителей) с органами, предоставляющими муниципальную услугу или организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, и порядок такого взаимодействия устанавливаются Правительством Российской Федерации в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

1.6. Административный регламент предусматривает машиночитаемое описание процедур предоставления муниципальной услуги, обеспечивающее автоматизацию процедур предоставления муниципальной услуги с использованием информационных технологий, в соответствии с требованиями, установленными уполномоченным на осуществление нормативно-правового регулирования в сфере информационных технологий федеральным органом исполнительной власти после ее разработки.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (оказание услуги в электронном виде в установленном порядке)».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным казённым учреждением культуры «Федоровская библиотека».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ заявителейк справочно-поисковому аппарату и базам данных Отдела.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги при личном обращении – в течение всего рабочего дня в дни и часы, в которые Отдел открыт для посещения, в соответствии с графиком (режимом) работы.

Срок предоставления муниципальной услуги в электронной форме зависит от скорости доступа к сети передачи данных и доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, установленной договором между заявителем и оператором связи, в случае доступа с рабочего места Отдела между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и оператором связи.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Основы законодательства Российской Федерации о культуре 09.10.1992 № 3612-1;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

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

- Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

- Постановление Правительства Российской Федерации от 15.06.2009 № 478 «О единой системе информационно-справочной поддержки граждан и организаций по вопросам взаимодействия с органами исполнительной власти и органами местного самоуправления с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет»;

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых органами исполнительной власти субъектов РФ и органами местного самоуправления в электронном виде, а также услуг, предоставляемых в электронном виде учреждениями субъектов РФ и муниципальными учреждениями»;

- Постановление Госстандарта Российской Федерации от 28.06.1993 № 163 «Об утверждении Общероссийского классификатора услуг населению»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 г. № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры»;

- Устав городского поселения Федоровский;

- Устав МАУК «КДЦ «Премьер.

2.6. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги в случае личного обращения заявителя:

2.6.1. Документ, удостоверяющий личность (паспорт) или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка - для лиц, не достигших 14 лет.

2.6.2. Согласие на обработку персональных данных.

2.6.3. Информация, необходимая для предоставления муниципальной услуги, может быть представлена получателем (заявителем) в органы, предоставляющие муниципальную услугу или организации участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, если иное не установлено федеральными законами, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

Заявитель – физическое лицо вправе использовать простую электронную подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25 июня 2012 г. № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.6.4.В случае, если для предоставления государственной или муниципальной услуги необходима обработка персональных данных лица, не являющегося заявителем, и если в соответствии с федеральным законом обработка таких персональных данных может осуществляться с согласия указанного лица, при обращении за получением государственной или муниципальной услуги заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие получение согласия указанного лица или его законного представителя на обработку персональных данных указанного лица. Документы, подтверждающие получение согласия, могут быть представлены в том числе в форме электронного документа. Действие настоящей части не распространяется на лиц, признанных безвестно отсутствующими, и на разыскиваемых лиц, место нахождения которых не установлено уполномоченным федеральным органом исполнительной власти.

2.7. При предоставлении муниципальной услуги запрещено требовать от заявителя:

2.7.1. представление документов и информации или осуществлять действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

2.7.2. представление документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа – Югры и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, органов местного самоуправления и (или) подведомственных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 ФЗ №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.7.3. осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включённых в перечни услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденных в установленном порядке, запрещается в соответствии с пунктом 3 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7.4. 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:

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

2) 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;

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

4) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» , при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

Органы, предоставляющие, муниципальную услугу или организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, в пределах своих полномочий обязаны предоставлять по выбору получателей (заявителей) информацию в форме электронных документов, подписанных усиленной квалифицированной электронной подписью, и (или) документов на бумажном носителе, за исключением случаев, если иной порядок предоставления такой информации установлен федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, регулирующими правоотношения в установленной сфере деятельности.

2.7.5. В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой базы данных в Отделе;

2.10. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении за муниципальной услугой и при получении результата предоставления муниципальной услуги не более 15 минут.

Срок предоставления муниципальной услуги в электронной форме зависит от скорости доступа к сети передачи данных и доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет, установленной договором между заявителем и оператором связи, в случае доступа с рабочего места Отдела между учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, и оператором связи.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя.

В случае личного обращения заявителя для получения муниципальной услуги запрос формируется в устной форме и регистрации не подлежит.

Регистрация запроса заявителя в электронном виде не требуется, доступ к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в муниципальных библиотеках, находится в свободном доступе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.13. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.13.1. Требования к оформлению входа в здание:

- вестибюль здания, в котором расположены помещения Отдела, предназначенные для приёма заявителей в целях предоставления муниципальных услуг, должны быть оборудованы информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию об Отделе:

- наименование;

- место нахождения;

- режим работы.

2.13.2. Требования к парковочным местам:

- территория, прилегающая к помещениям Отдела, оборудуется местами для парковки автотранспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

2.13.3. Требования к местам ожидания:

- места ожидания в очереди на получение муниципальной услуги должны быть оборудованы стульями.

2.13.4. Требования к месту приёма заявителей:

- Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям, требованиям пожарной безопасности, нормам охраны труда. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оборудованы соответствующими информационными стендами, вывесками, указателями;

- рабочие места для заявителей оснащены персональными компьютерами для получения доступа к оцифрованным изданиям.

2.13.5. Требования к местам информирования:

- места информирования в Отделе, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- справочной информацией необходимой для получения муниципальной услуги.

2.13.6. Для получения муниципальной услуги в электронной форме место получения должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.13.7. Требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения.

Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Входы и выходы из помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами на пути инвалидов, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов;

- соответствующими указателями и автономными источниками бесперебойного питания;

- контактной маркировкой ступеней по пути движения;

- информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

- тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

Лестницы, находящиеся по пути движения и помещения для предоставления муниципальной услуги оборудуются:

- тактильными полосками;

- контактной маркировкой крайних ступеней;

- поручнями с двух сторон с тактильными полосками, нанесенными на поручни, с тактильно-выпуклым шрифтом и шрифтом Брайля с указанием этажа;

- тактильными табличками с указанием этажей, дублированными шрифтом Брайля.

Места предоставления муниципальной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов; к путям движения и помещения в залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

2.14. Показатели доступности и качества муниципальной услуги:

2.14.1. Показателями доступности предоставления муниципальной услуги являются:

- минимальный перечень документов, требуемых для получения муниципальной услуги;

- наличие информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте муниципального образования городское поселение Федоровский в разделе «Муниципальные услуги»; на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации, региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – www.86.gosuslugi.ru;

- доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;

- возможность получения муниципальной услуги в электронной форме.

2.14.2. Показателями качества муниципальной услуги является:

- соответствие предоставляемой услуги требованиям административного регламента;

- отсутствие жалоб заявителей услуги.

2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме:

- размещение на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru)) информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

- предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге посредством размещения их на сайте муниципального образования городское поселение Федоровский – <http://адмфедоровский.рф>.

2.16. Предоставление муниципальных услуг в многофункциональных центрах осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами по принципу «одного окна», в соответствии с которым предоставление муниципальной услуги осуществляется после однократного обращения заявителя с соответствующим запросом о предоставлении государственной или муниципальной услуги или запросом, указанным в статье 15.1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», а взаимодействие с органами, предоставляющими муниципальные услуги, осуществляется многофункциональным центром без участия заявителя в соответствии с нормативными правовыми актами и соглашением о взаимодействии.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме**

3.1. Предоставление муниципальной услуги заявителю включает в себя следующие административные процедуры:

- запись (перерегистрация) заявителя в библиотеку Отдела;

- предоставление точки доступа к муниципальной услуге в помещениях Отдела.

3.2. Последовательность действий при записи (перерегистрации) заявителя в библиотеку.

3.2.1. Запись заявителей в библиотеку Отдела - оформление документов на право получения муниципальной услуги:

а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

б) ответственными за предоставление муниципальной услуги являются: директор МАУК «КДЦ «Премьер»;

в) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- знакомит заявителя с правилами пользования Отдела; правилами предоставления доступа к информационно-телекоммуникационной сети Интернет в библиотеках Отдела;

- оформляет заявителю регистрационную карточку, читательский формуляр и согласие заявителя на обработку персональных данных.

г) результатом исполнения данной административной процедуры является оформление заявителю регистрационной карточки, читательского формуляра, согласия на обработку персональных данных.

д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 15 минут.

3.2.2. Перерегистрация заявителей в библиотеке Отдела - ежегодное переоформление документов на право получения муниципальной услуги:

а) основанием для начала данного административного действия является личное обращение заявителя к должностному лицу, ответственному за предоставление муниципальной услуги;

б) ответственными за предоставление муниципальной услуги являются: директор МАУК «КДЦ «Премьер»;

в) должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги, выполняет следующие действия:

- сверяет персональные данные заявителя, зафиксированные в единой регистрационной картотеке с документом, удостоверяющим личность;

- в случае изменения персональных данных - редактирует учётную запись в регистрационной картотеке и подтверждает их личной подписью заявителя;

- в случае наличия у заявителя задолженности (несвоевременного возвращения полученных из фонда библиотеки Отдела изданий) или других штрафных санкций – приостанавливает возможность получения услуги до возврата документов в библиотеку или до возмещения вреда, причиненного библиотеке, до истечения срока штрафных санкций;

г) результатом исполнения данной административной процедуры является перерегистрация заявителя в Отделе;

д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более 10 минут.

3.2.3. Предоставление точки доступа к муниципальной услуге в помещениях Отдела:

а) основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в библиотеку;

б) ответственными за предоставление муниципальной услуги являются: директор МАУК «КДЦ «Премьер».

Порядок действий:

- заявитель обращается в библиотеку и самостоятельно осуществляет поиск необходимой ему информации с использованием справочно-поискового аппарата и баз данных на компьютерах библиотеки, расположенных в свободном доступе в читательской зоне;

- заявитель может обратиться за консультацией и помощью к библиотекарю-консультанту. Библиотекарь-консультант обучит методике поиска по справочно-поисковому аппарату и базам данных, либо найдет для заявителя нужную информацию с использованием справочно-поискового аппарата и баз данных;

- фиксация выполненной услуги в бланках библиотечной статистики.

г) результатом исполнения данного административного действия является доступ заявителей к справочно-поисковому аппарату и базам данных Отдела;

д) максимальный срок исполнения данного административного действия составляет не более времени, в которое Отдел открыт для посещения.

3.3. В Отделе доступен следующий справочно-поисковый аппарат и базы данных:

- Генеральный электронный каталог: информация о книгах, электронных ресурсах, аудиовизуальных документах, поступивших в МКУК «СРЦБС» до 2010 года;

- База данных «Краеведение»: описание книг, электронных ресурсов, статей из книг, газет, журналов о Сургутском районе, городском поселении Федоровский;

- База данных «Статьи»: описание статей из периодических изданий, получаемых библиотеками МКУК «СРЦБС»;

- Каталог периодических изданий: сведения о газетах, журналах, имеющихся в Отделе;

- Программа «Рубрикон»: электронная версия важнейших энциклопедий и словарей, изданных в России за последние 100 лет;

- Правовая система «Консультант Плюс», обновляется еженедельно;

- Доступ к сети Интернет в режиме видеозаписи: с инспекцией Федеральной налоговой службы по Сургутскому району ХМАО-Югры, нотариальной палаты ХМАО-Югры.

3.4. Порядок предоставления муниципальной услуги в электронном виде включает:

3.4.1. Предоставление информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге с помощью Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (региональный сегмент Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) Российской Федерации – [www.86.gosuslugi.ru](http://www.86.gosuslugi.ru));

3.4.2. Отсутствие документов для получения муниципальной услуги.

3.4.3. Заполнение в электронном виде формы «Формирование запроса». Поиск производится по шести полям: Автор; Заглавие; Ключевые слова; Основная рубрика; Географическая рубрика; Персоналии. При формировании запроса используются логические связки подзапросов (И, ИЛИ, И-НЕ).

3.5. Действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги, в том числе связанной с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением муниципальной услуги, а также с установлением перечня классов средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой федеральным органом исполнительной власти по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением муниципальной услуги и (или) предоставления такой услуги.

3.6. Иные варианты предоставления муниципальной услуги, включающие порядок ее предоставления отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками, в том числе в отношении результата муниципальной услуги, за получением которого они обратились, не предусмотрены.

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием решений лицами, ответственными за предоставления муниципальной услуги, осуществляется постоянно в процессе осуществления административных процедур директором МАУК «КДЦ «Премьер», а также путем проведения проверок соблюдения исполнения положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, регулирующих вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании решения заместителя главы городского поселения Федоровский.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проведений плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки), или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (тематические проверки).

Периодичность осуществления плановых проверок устанавливается заместителя главы городского поселения Федоровский, но не менее одного раза в год.

Внеплановые проверки проводятся по обращению (жалобе) граждан и юридических лиц.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, осуществляется заместителя главы городского поселения Федоровский при проведении текущего контроля и (или) при проведении плановых (внеплановых) проверок.

4.3. Персональная ответственность лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, и лиц, осуществляющих контроль за предоставлением муниципальной услуги, устанавливается в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо уполномоченного органа (организации, участвующей в предоставлении муниципальной услуги), ответственное за осуществление соответствующих административных процедур настоящего Административного регламента, несет административную ответственность в соответствии с законодательством автономного округа за:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги и срока предоставления муниципальной услуги;

- неправомерные отказы в приёме у заявителя документов, предусмотренных для муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо за нарушение установленного срока таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, а равно при получении результата предоставления муниципальной услуги (за исключением срока подачи запроса в многофункциональном центре).

Лица, осуществляющие контроль за предоставлением муниципальной услуги, несут ответственность за неосуществление или ненадлежащее осуществление контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.4. Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

- сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц Отдела;

- жалоб по фактам нарушения должностными лицами Отдела прав, свобод или законных интересов граждан при предоставлении муниципальной услуги.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц или муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников, а также принимаемых ими решений при предоставлении муниципальной услуги.

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

5.2.1. Нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона.

5.2.2. Нарушение срока предоставления муниципальной услуги. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2.3. Требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

5.2.4. Отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя.

5.2.5. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2.6. Требование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.2.7. Отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2.8. Нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги.

5.2.9. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2.10. 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона.

5.2.11. В соответствии с пунктом 5 части 1 статьи 7 Федерального закона №210-ФЗ органы, предоставляющие муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона №210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной или муниципальной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в соответствующий орган местного самоуправления публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее - учредитель многофункционального центра), а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, подаются руководителям этих организаций.

5.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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 (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта многофункционального центра, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официальных сайтов этих организаций, Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.1. Жалоба рассматривается многофункциональным центром или организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, предоставившими муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) многофункционального центра, его должностного лица и (или) работника, организации, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, ее работника.

5.5. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, организацию, предусмотренную частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредителю многофункционального центра, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.3. настоящего административного регламента, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченные на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальные услуги, многофункциональный центр, привлекаемую организацию, учредителю многофункционального центра.

При этом орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, организация, предусмотренная частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредитель многофункционального центра, перенаправившие жалобу, в письменной форме информируют о перенаправлении жалобы заявителя.

Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации такой жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе, предоставляющем муниципальную услугу, многофункциональном центре, уполномоченной организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, у уполномоченного на ее рассмотрение учредителя многофункционального центра.

5.5.1. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работников многофункционального центра устанавливаются соответственно нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами.

5.6. Жалоба должна содержать:

5.6.1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

5.6.2. фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте в) пункта 5.9 настоящего порядка);

5.6.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников;

5.6.4. 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, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.7. 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:

5.7.1. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц).

5.7.2. Оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя (при наличии печати) и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц).

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

5.8. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, 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 муниципальной услуги.

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.

Прием жалоб в письменной форме осуществляется учредителем многофункционального центра в месте фактического нахождения учредителя.

Время приема жалоб учредителем многофункционального центра должно совпадать со временем работы учредителя.

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

а) официального сайта органов местного самоуправления городского поселения Федоровский в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»,

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций) либо регионального портала государственных и муниципальных услуг (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, многофункциональных центров, их должностных лиц и работников);

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее - система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, многофункциональных центров, их должностных лиц и работников).

5.10. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.7. 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.

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

5.11.1. Предоставлять дополнительные документы и материалы либо обращаться с просьбой об их истребовании, в том числе в электронной форме.

5.11.2. Получать информацию о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников.

5.11.3. Получать консультации о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.12. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредители многофункциональных центров определяют уполномоченных на рассмотрение жалоб должностных лиц и (или) работников, которые обеспечивают:

5.12.1. Прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного регламента.

5.12.2. Направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган и (или) организацию, в соответствии с пунктом 5.5. настоящего административного регламента.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.14. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, многофункциональные центры, организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредители многофункциональных центров обеспечивают:

5.14.1. Оснащение мест приема жалоб.

5.14.2. Информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте органов местного самоуправления городского поселения Федоровский, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) либо региональном портале государственных и муниципальных услуг.

5.14.3. Консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, их работников в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.14.4. Формирование и представление ежеквартально заместителю главы городского поселения Федоровский, курирующему соответствующую сферу, отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.15. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, организация, предусмотренная частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредитель многофункционального центра принимают решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредителя многофункционального центра.

При удовлетворении жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, организация, предусмотренная частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредитель многофункционального центра принимают 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.

5.17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 5.16, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте в) пункта 5.9 настоящего порядка, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.17/1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.17 настоящего порядка, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

5.17/2. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.17 настоящего порядка, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредителя многофункционального центра, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

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

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра, работником организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона.

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 и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, учредителя многофункционального центра и (или) уполномоченной на рассмотрение жалобы организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, уполномоченного на рассмотрение жалобы работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

5.20.1. Наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям.

5.20.2. Подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

5.21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, организация, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредитель многофункционального центра вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

5.21.1. Наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи.

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

5.22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, организация, предусмотренная частью 1.1 статьи 16 Федерального закона, учредитель многофункционального центра сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.