Приложение
к постановлению
администрации МО Юрьев-Польский район
от 02.09.2022 №1204

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и
сохранение библиотечных фондов»

1. Общие положения

1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан, комплектованию и сохранению библиотечных фондов (далее — муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества и доступности результатов оказания муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию граждан, комплектованию и сохранению библиотечных фондов, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями предоставляемой муниципальной услуги являются физические лица.

1.2.2. От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о порядке предоставлении муниципальной услуги может быть получена:
- непосредственно в помещениях Учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- по письменным обращениям, направляемым в учреждение;

- на официальном сайте Учреждения, официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – ЕПГУ) и государственной информационной системы «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее – региональный реестр).

1.3.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляется Учреждением. К справочной информации относится: место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адрес официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи.

Справочная информация не приводится в тексте настоящего Регламента и подлежит обязательному размещению в сети «Интернет» на официальном сайте Учреждения, на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район, на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.3.3. На информационных стендах и официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о прядке предоставления муниципальной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;
- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, извлечения – на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», место расположения, график работы, номера телефонов Комитета по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район, на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителя Учреждения.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги Учреждением осуществляется ее своевременная актуализация.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, должен предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Учреждений письменные обращения заявителей;
- о принятом решении по конкретному письменному обращению;
- о предоставлении иной информации о муниципальной услуге.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляются сотрудниками Учреждения на личном приеме, по телефонам и посредством официального Интернет-сайта. Время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

1.3.6. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

1.3.7. На ЕПГУ размещается следующая информация:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;
2) круг заявителей;
3) срок предоставления муниципальной услуги;
4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
5) размер платы за предоставление муниципальной услуги;
6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
7) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемых при предоставлении муниципальной услуги.

Информация на ЕПГУ о порядке и сроках предоставления муниципальной услуги на основании сведений, содержащихся в федеральной государственной информационной системе «Федеральный

реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставления им персональных данных.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением культуры «Юрьев-Польская Централизованная Библиотечная Система», подведомственным комитету по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район (далее — комитет по культуре).

2.3. Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов осуществляется посредством рабочих мест, оснащенных библиотечным оборудованием и информационно-коммуникационной техникой.

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является выдача документа (печатного, электронного, аудиовизуального) во временное пользование по требованию, в пределах библиотеки в читальном зале, на абонементе для чтения дома, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут.

2.5.2. Срок предоставления муниципальной услуги – 1 рабочий день.

2.5.3. Срок регистрации запроса – в день обращения.

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативно-правовыми актами, перечень которых не приводится в тексте настоящего Регламента и подлежит обязательному размещению на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», на официальном сайте

муниципального образования Юрьев-Польский район, в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6.1. Учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район, в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.7. Учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных и муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

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, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) предоставления 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, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 настоящего Федерального закона, 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. Для получения муниципальной услуги предоставляются следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность;
- для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют. Основания для приостановления в предоставлении муниципальной услуги отсутствуют.

2.9. Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги является отсутствие документа в фонде МБУК «Юрьев-Польская ЦБС».

2.10. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.11. Срок регистрации запроса — в день обращения.

2.12. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей и оптимальные условия для работы специалистов.

2.12.1. Места ожидания оборудуются стульями, столами, информационными материалами.

2.12.2. Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления муниципальной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

2.12.3. Вход в здание оформлен вывеской с названием учреждения.

2.12.4. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд с информацией, предусмотренной пунктом 1.3.3. настоящего Регламента.

2.12.5.Учреждение обеспечивает условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здания, в которых оказывается муниципальная услуга и получения муниципальной услуги в соответствии с требованиями,

установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами, в том числе Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

2.13. Показателем доступности и качества муниципальной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление муниципальной услуги, а также статистика количества обращений (посещений) Учреждения.

2.14. Возможность получения муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрена.

2.15. Возможность получения муниципальной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предусмотрена.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

3.1. Для получения муниципальной услуги предусмотрены следующие административные процедуры:
- регистрация получателя услуги (запись пользователя в библиотеку при первом посещении – оформление читательского формуляра);
- консультирование получателя услуги;
- выбор документа из фонда библиотеки;
- регистрация и оформление выбранного из фонда библиотеки документа (выдача документа);
- возврат документа в фонд библиотеки.

3.1.1. Основанием для регистрации получателя муниципальной услуги является личное обращение получателя в Учреждение. Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Регистрация совершеннолетних граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Регистрация несовершеннолетних граждан производится в присутствии его законного представителя при предъявлении документа, удостоверяющего личность, удостоверяющего личность законного представителя.

Специалист библиотеки знакомит заявителя с Правилами пользования библиотекой, другими локальными нормативными актами,

регламентирующими библиотечную деятельность и оформляет читательский формуляр.

Время регистрации получателя муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

3.1.2. Специалист консультирует получателя услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотеки, электронным базам данных, методике самостоятельного поиска информации. Время консультации получателя муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

3.1.3. Выбор документа на абонементе и в читальном зале осуществляется пользователем самостоятельно или с помощью справочно-поискового аппарата библиотеки.

3.1.4. После выбора документа происходит процедура регистрации и оформление выбранного из библиотечного фонда документа в формуляре пользователя.

Регистрация документа в читательском формуляре предусматривает дату возврата, инвентарный номер, классификационный индекс, автора и заглавие документа.
За каждый полученный экземпляр выбранного документа получатель муниципальной услуги расписывается в своем читательском формуляре. Пользователи - дети расписываются в формулярах, начиная со второго класса. Дошкольники и учащиеся первых классов за полученные на абонементе и в читальном зале экземпляры документов не расписываются.

Процедура регистрации и оформления выбранного документа из библиотечного фонда в формуляре пользователя заканчивается в читальном зале выдачей документа в пользование в пределах зала, в отделе абонемента – выдачей документа в пользование за пределы библиотеки.
Сроки пользования устанавливаются: в читальном зале – в пределах рабочего времени текущего дня; в отделе абонемента – до 15 суток.

Выдача одного документа производится до 15 минут.

3.1.5. Возврат документа получателем муниципальной услуги.

Возврат документа, полученного пользователем муниципальной услуги, производится в пределах срока пользования. При возврате документов подписи в формуляре пользователя в его присутствии погашаются.

При выходе из читального зала, даже кратковременного, получатель услуги обязан возвратить полученные экземпляры документов работнику библиотеки.

3.2. Исправление опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах осуществляется в срок не позднее 5 рабочих дней со дня обращения заявителя за получением муниципальной услуги и только в документах, которые являются собственной информационно-библиографической продукцией Учреждения (библиографический указатель, рекомендательный библиографический список литературы, план чтения). За качество и содержание текста книг, периодических изданий, изданий аудиовизуального формата несут ответственность издательства. За качество и содержание электронных документов электронных библиотечных систем (ЭБС) несут ответственность учредители таковых. Услуга в электронном виде не предоставляется.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем учреждения.

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

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер (ежеквартально) и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты учреждений несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления муниципальной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением муниципальной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также его должностных лиц и работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в учреждение и (или) в администрацию муниципального образования Юрьев-Польский район.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги — директору Учреждения;
- директора Учреждения — главе администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

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

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

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) 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 государственной или муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) 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 Владимирской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

и) приостановление предоставления государственной или 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.

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 настоящего Федерального закона.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Учреждения, ЕПГУ (при наличии технической возможности), а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальной услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальной услугу, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностного лица либо работника;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, его должностного лица либо

работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. 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:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иного лица, уполномоченного на это в соответствии с законом и учредительными документами (для юридических лиц);

в) 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.

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

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

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуг. Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего 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.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, внимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;
2) отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте 1 пункта 5.9 настоящего административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.11. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в подпункте 1 пункта 5.9 настоящего административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых учреждением 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.

5.12. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.13. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.14. 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.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:
а) наименование учреждение, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) ее должностного лица, принявшего решение по жалобе;
б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, 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.
Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения.
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 учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.16. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте учреждения и на Едином портале (при наличии технической возможности).

5.17. Решение учреждения по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

Для документов