

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

ГЛАВЫ

КОТЕЛЬНИКОВСКОГО ГОРОДСКОГО ПОСЕЛЕНИЯ

**КОТЕЛЬНИКОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА**

**ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ**

**от 11.10.2011г. № 676**

**Об утверждении Административного**

**регламента предоставления**

**муниципальной услуги**

**«Предоставление доступа**

**к справочно-поисковому аппарату**

**и базам данных муниципальных библиотек»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003г. № 131-ФЗ “ Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным Законом от 27.07.2010г. №210-ФЗ » Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», «О библиотечном деле» Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»; Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»,Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации», Уставом Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района, Уставом Муниципального учреждения Центральной Библиотеки;

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

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

2.Постановление Главы Котельниковского городского поселения « Об утверждении

Административного регламента осуществления муниципальной услуги « Библиотечное обслуживание населения» от 10.05.2011г. №232 считать утратившим силу.

3.Настоящее постановление опубликовать в средствах массовой информации.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

**Глава Котельниковского**

**городского поселения А.Г. Бабиков**

Утвержден

постановлением Главы

Котельниковского

городского поселения

от 11.10.2011г. №676

**Административный регламент**

**муниципального казенного учреждения культуры «Центральная**

**библиотека» Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района Волгоградской области по муниципальной услуге**

**«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

**I. Общие положения**

Муниципальное казенное учреждение культуры «Центральная библиотека» Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района Волгоградской области в своей деятельности обеспечивает право свободного и равного доступа к информации, способствует удовлетворению информационных потребностей, самообразованию. Для достижения этих целей библиотека предоставляет возможность пользования фондом и услугами всем гражданам без ограничений по уровню образования и специальности, независимо от пола, возраста, национальности, политических убеждений и отношения к религии, а также юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности.

* 1. Административный регламент (далее – регламент) по муниципальной услуге в Котельниковском городском поселении «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания благоприятных условий в обеспечении доступа пользователей библиотеки к ее ресурсам и информационным системам. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги. Административный регламент утверждается постановлением главы Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района.
  2. В настоящем административном регламенте используются следующие понятия:  
     **Административный регламент** – нормативный правовой акт, устанавливающий стандарты исполнения муниципальных функций, обязательные требования к содержанию, качеству управленческих действий.

**Библиотека** - информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

**Библиотечный каталог** - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки.   
**Общедоступная библиотека** - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно - правовых форм и форм собственности, и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии.

**Библиотечный фонд** - совокупность документов различного назначения и статуса, организационно и функционально связанных между собой, подлежащих учету, комплектованию, хранению и использованию в целях библиотечного обслуживания населения;

**Пользователь библиотеки** - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

**Читательский формуляр** - документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов.

**Документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный  для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования (книга, газета, журнал, альбом, кассета, диск и т.п.).

**Библиотечный абонемент** – форма индивидуального и коллективного обслуживания пользователей, предусматривающая выдачу документов на определенный срок для использования вне библиотеки.

**Читальный зал** – специально оборудованное помещение, используемое для предоставления пользователям документов (книги, газеты, журналы, альбомы, диски и т.п.) в его пределах.

**Библиотекарь** – профессия, содержанием которой является выполнение комплексных библиотечных процессов: комплектование и организация фонда, организация библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания пользователей.

1.3. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с: - Конституцией Российской Федерации

* Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
* Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утверждёнными ВС РФ от 9 октября 1992 г. № 3612-1 статьи 12, 26, 30, 39;
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»
* Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
* Федеральным законом от 29 декабря 1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
* Федеральным законом от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
* Федеральным законом от 25 июня 2002 г. № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;
* Законом Российской Федерации от 07.02.92 г. № 2300-1 «О защите прав потреби­телей»
* Уставом Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района
* Уставом МКУК ЦБ;
* Правилами пользования библиотеками МКУК ЦБ (далее – Правила), иными локальными актами МКУК ЦБ, регламентирующими библиотечную деятельность;
* иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Волгоградской области, муниципальными правовыми актами.

1.4. Пользователем муниципальной услуги является физическое и юридическое лицо (далее – пользователь) без ограничений, имеющее намерение получить интересующую его информацию о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

1.5. Единица измерения услуги – 1 экземпляр книговыдачи. .

1.6.Информация об оказываемых муниципальных услугах находится непосредственно в помещении библиотеки на информационных стендах, а так же доводится до пользователей посредством электронного информирования и средствами массовой информации, устно, с помощью информационных материалов (буклеты, листовки, памятки, афиши, баннеры).

1.6.1.Вывеска, содержащая информацию о графике работы библиотеки, размещается при входе в здание библиотеки.

1.6.2. Место нахождения и график работы МКУК ЦБ, предоставляющего услугу:

404354, Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Ленина, 12.

График работы:

В МКУК ЦБ устанавливается два режима работы библиотек в течение календарного года:

**Детская библиотека**:

404354, Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Ленина, 12.

- основной – с 1 сентября по 31 мая с режимом работы с 08.00 до 17.00

(с читателями с 09.00 до 17.00) .  
Выходной – суббота.

- летний– с 1 июня по 31 августа с 08.00 до 17.00 (с читателями с 09.00 до 17.00). Выходные: суббота, воскресенье.

**Городская библиотека**:

404352, Волгоградская область, г. Котельниково, ул. Пролетарская, 1.

- основной – с 1 сентября по 31 мая с режимом работы с 08.00 до 17.00

(с читателями с 09.00 до 17.00) .  
Выходной – воскресенье.

- летний– с 1 июня по 31 августа с 08.00 до 17.00 (с читателями с 09.00 до 17.00). Выходные: суббота, воскресенье.

Последняя пятница месяца – санитарный день.

1.6.3. Контактные телефоны: (84476) 3-18-74, 3-16-40

Электронный адрес: [murcbk@avtlg.ru](mailto:murcbk@avtlg.ru)

Электронный адрес администрации Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района и контактный телефон: [kgp.volganet@mail.ru](mailto:kgp.volganet@mail.ru) (84476) 3-14-93, 3-13-81

1.7 На информационном стенде размещается следующая обязательная информация:

- режим работы муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- адреса структурных подразделений, где осуществляется прием и консультирование физических лиц, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование граждан;

- номера телефонов, адреса электронной почты;

- правила пользования библиотекой, в соответствии с которыми функционирует учреждение; - порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным учреждением;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- прейскурант платных (дополнительных) сервисных услуг;

- выдержки из нормативных правовых актов по вопросам предоставления муниципальной услуги.

1.8. В состав информации об услугах включены:

* перечень основных муниципальных услуг, предоставляемых библиотекой;
* характеристика муниципальной услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление.
* сроки предоставления муниципальной услуги.

1.9. В целях раскрытия информационных ресурсов, для популяризации чтения и привлечения пользователей библиотека организует и проводит общественно-значимые и культурно-просветительские мероприятия. В учреждении есть книга жалоб и предложений, которая выдается по первому требованию пользователя.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

2.1. Наименование муниципальной услуги – предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных муниципальных библиотек (далее – муниципальная услуга)

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:

- полное официальное наименование – муниципальное казенное учреждение культуры «Центральная библиотека» Котельниковского городского поселения Котельниковского муниципального района Волгоградской области.

- сокращенное наименование – МКУК ЦБ.

МКУК ЦБ состоит из Детской библиотеки и Городской библиотеки.

2.3.Конечным результатом муниципальной услуги является предоставление во временное пользование документов библиотечного фонда, информационно-библиографическое обслуживание, предоставление доступа к электронным базам данных, организация общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий или мотивационный отказ в выдаче документа в связи с его отсутствием.

2.4. Консультирование пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги проводится в течение рабочего времени. Специалистами библиотек обеспечиваются устные (по телефону или лично) и письменные консультации, а также консультации по электронной почте.

Специалист библиотеки, осуществляющий устное консультирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Устное консультирование каждого пользователя специалист МКУК ЦБ осуществляет в течение времени, не превышающего десяти минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист библиотеки, осуществляющий индивидуальное устное консультирование, должен предложить пользователю обратиться за необходимой информацией в письменном виде.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и должны содержать: ответы на поставленные вопросы, фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя. Ответ подписывается руководителем МКУК ЦБ или уполномоченным лицом.

Консультирование по электронной почте предоставляется в режиме вопросов-ответов каждому пользователю, задавшему вопрос, не позднее пяти рабочих дней, следующих за днем получения вопроса.

2.5. Перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

Для записи в библиотеку необходимо предъявить:

- паспорт гражданина РФ,

- удостоверение личности или военный билет (для военнослужащих),

- национальный паспорт.

Пользователи в возрасте до 14 лет записываются в библиотеку на основании удостоверяющих личность документов, представляемых их законными представителями (родителями, усыновителями или опекунами) и их письменного поручительства.

2.6. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги:

- отсутствие документов;

- несоблюдение Правил пользования библиотекой, утвержденных руководителем учреждения, предоставляющего услугу.

2.6.1.При отсутствии запрашиваемого документа в фонде библиотеки в момент обращения пользователя услуга не предоставляется до момента возвращения документа в фонд библиотеки.

2.6.2.Невозможность предоставления муниципальной услуги обуславливается рядом факторов, не зависящим от МКУК ЦБ:

- запрашиваемый Пользователем услуги вид информирования не предусмотрен настоящим Регламентом;

- сбои, перерывы работы сети Internet;

- запрашиваемая информация не связана с деятельностью МКУК ЦБ по оказанию муниципальной услуги;

- форс-мажорные обстоятельства, вызванные непреодолимой силой;

- иные причины, повлекшие за собой невозможность предоставления муниципальной услуги Пользователю, не зависящие от МКУК ЦБ.

2.7. Муниципальная услуга предоставляется на безвозмездной основе.

2.8. Максимальный срок ожидания получателем муниципальной услуги в очереди при подаче документов не должен превышать 30 минут.

2.9. Время ожидания пользователем при предоставлении муниципальной услуги не должно превышать:

- при первичном обращении пользователя (включая регистрацию пользователя в МКУК ЦБ) – 20 минут;

- при перерегистрации – 15 минут;

- при последующем обращении (при котором не требуется регистрация или перерегистрация пользователя) – 10 минут.

2.10. Библиотека размещается с учетом её максимальной территориальной доступности. В зданиях обеспечивается удобный и свободный подход для пользователей. Обязательно наличие стандартной вывески с наименованием библиотеки и вывески с режимом работы учреждения.

2.10.1. Для обслуживания пользователей помещения МКУК ЦБ должны быть оборудованы системами противопожарной сигнализации, звукового оповещения об опасности, телефонной связью и всеми средствами коммунально-бытового обслуживания.

Помещения и оборудование детской библиотеки должны соответствовать возрастным особенностям пользователей.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов библиотека должна быть оборудована предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг. Мебель и оборудование должны быть удобными, функциональными, надежными, эстетичными, соответствовать требованиям эргономики и дизайна.

**III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

3.1. Предоставление муниципальной услуги по обеспечению доступа юридических и физических лиц к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек включает в себя следующие административные процедуры:

* запись (регистрация, перерегистрация) пользователей в библиотеку, в том числе выдача повторного билета, взамен утерянного;
* предоставление муниципальной услуги отделами библиотеки (абонемент, читальный зал);
* предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятий;
* предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных и библиографических запросов.

3.2. Запись (регистрация, перерегистрация) пользователей в библиотеку включает следующее:

3.2.1. Просмотр библиотекарем документов удостоверяющих личность (паспорт); сверка данных паспорта.

3.2.2. Проверка наличия учётно-регистрационной карточки, был ли пользователь записан раньше в библиотеку и внесение данных пользователя в учетно-регистрационную карточку, проставление номера читательского билета и выдача читательского билета, ознакомление пользователя с правилами пользования библиотекой, расположением отделов библиотеки, справочным аппаратом и т.д.

3.2.3. В случае утери читательского билета библиотекарь сверяет данные пользователя с записями в регистрационной картотеке, оформляет новую учётно-регистрационную карточку, вносит сведения об утерянном билете и повторно выданном билете в Журнал учета выдачи повторных билетов. Должностное лицо, ответственное за запись (перерегистрацию) читателей в библиотеку – библиотекарь отдела обслуживания. Контроль за совершением действий по записи (перерегистрации) читателей в библиотеку и принятие решений осуществляет заведующий (городской, детской) библиотеки.  Результат действия и порядок передачи результата – запись в библиотеку и выдача читательского билета.

3.2.4. Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или законными представителями и с их письменного согласия (поручительства).

3.3. Предоставление муниципальной услуги отделами библиотеки (абонемент, читальный зал) включает следующее:

3.3.1. Выдача документов в читальном зале библиотеки включает следующее:

* специалист читального зала принимает у пользователя паспорт;
* специалист читального зала по читательскому требованию либо устному запросу находит требуемый документ в подсобном фонде читального зала;
* специалист читального зала заполняет учётно-регистрационную карточку, книжный формуляр (учётно-регистрационная карточка, книжный формуляр, паспорт остаются у библиотекаря);
* за каждый полученный на абонементе экземпляр издания пользователь расписывается на книжном формуляре;
* при возврате пользователем документов специалист читального зала отдаёт паспорт пользователю.

3.3.2. Выдача документа на абонементе включает следующее:

* специалист абонемента принимает у пользователя паспорт. Специалист сверяет информацию о пользователе в алфавитном каталоге пользователей;
* специалист абонемента оказывает пользователю помощь в выборе документов в открытом доступе путем устной консультации. При обслуживании нового пользователя сотрудник абонемента проводит с пользователем ознакомительную беседу о правилах пользования абонементом, порядке выбора и оформления документов;
* за каждый полученный на абонементе экземпляр издания пользователь расписывается на книжном формуляре. При возвращении литературы роспись пользователя погашается подписью библиотекаря. Формуляр пользователя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи читателю и приема библиотекарем книг и иных материалов;
* срок пользования литературой и количество выдаваемых изданий на абонементе определяются библиотекой и фиксируются в правилах пользования библиотекой;
* при возврате пользователем документов специалист абонемента принимает документы и ставит отметку в читательском билете пользователя;
* при продлении пользователем срока пользования документами специалист абонемента продлевает срок пользования;

3.3.3. Предоставление муниципальной услуги по организации общественно-значимых и культурно-просветительных мероприятий включает следующее:

* специалист отдела обслуживания, ответственный за подготовку и проведение массовых мероприятий и книжных выставок, организует читательские конференции, литературно-художественные вечера, клубы по интересам, конкурсы, выставки и т.д.;
* осуществляет информационное обеспечение по подготовке мероприятия (текущая связь с участниками, рассылка материалов, приглашений и пр.);
* обеспечение проведения мероприятия (подготовка и распечатка объявления, программы мероприятия, приглашение участников, просмотр и отбор документов, подготовка выставки, написание краткой аннотации, сбор заявок, консультации, оформление помещения и др.); специалист отдела обслуживания выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями заведующего (городской, детской) библиотеки. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет заведующий городской (детской) библиотеки. Результатом действий является участие пользователей в общественно-значимых и культурно-просветительских мероприятиях.

3.3.4. Предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирование информационной культуры пользователей включает следующее:

* специалист отдела обслуживания, ответственный за выполнение справочных, информационных и библиографических запросов принимает у пользователя паспорт;
* специалист отдела обслуживания принимает библиографический запрос, уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типы, виды и хронологические рамки запросов. Выполняет запрос устно, предоставляет информацию пользователю;
* специалист отдела обслуживания выполняет справку в устной форме на базе каталогов и картотек библиотеки, справочного книжного фонда, фонда неопубликованных библиографических указателей.
* специалист отдела обслуживания консультирует читателей у справочно-библиографического аппарата. Проводит беседу об организации и использовании различных частей справочного аппарата, по методике библиографического поиска и т.д.;
* Должностное лицо, ответственное за предоставление муниципальной услуги путем выполнения справочных, информационных, библиографических запросов и формирования информационной культуры пользователей – библиотекарь отдела обслуживания. Должностное лицо выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями, распределением ответственности между исполнителями по утвержденному графику работ и распоряжениями руководителя структурного подразделения. Контроль за совершением действий по предоставлению муниципальной услуги осуществляет руководитель учреждения. Результатом действий специалиста, ответственного за предоставление муниципальной услуги, является предоставление информации в согласованные с ним сроки.

**IV. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.**

4.1.Контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля. Внутренний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется руководителем учреждения, а также лицом его замещающим путем:

- проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- анализа обращений и жалоб пользователей по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям;

- проведение проверок качества оказания муниципальной услуги.

Внутренний контроль подразделяется на:

оперативный контроль (по выявляемым проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуги);

плановый контроль (периодичность плановых проверок составляет – 1 раз в год. Внеплановые проверки проводятся по мере поступления жалоб).

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги осуществляется заведующими городской и детской библиотек.

Специалист, ответственный за предоставленную муниципальную услугу несет персональную ответственность.

Администрация Котельниковского городского поселения осуществляет внешний контроль за деятельностью МКУК ЦБ в части соблюдения качества предоставления услуги.

Проверка осуществляется на основании распоряжения главы Администрации Котельниковского городского поселения.

4.2.Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.3. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны руководителя учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, лица его замещающего.

При проведении оценки качества предоставления услуги используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с настоящим Регламентом и муниципальным заданием на оказание муниципальных услуг физическим и юридическим лицам;

-эффективность предоставления услуги оценивается различными методами (в том числе путем проведения опросов) на основании индикаторов качества услуги;

-доступность муниципальных услуг, оказываемых учреждением;

-прозрачность и доступность информации о работе учреждения (наличие интернет адреса, количество публикаций в средствах массовой информации, радио-, телепрограмм.

**V.Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц.**

Действия (бездействие) должностных лиц в ходе предоставления муниципальной услуги на основании настоящего регламента, обжалуются в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

Пользователь услуги имеет право обратиться с жалобой устно или направить письменную жалобу на имя руководителя МКУК ЦБ. Все обращения об обжаловании действий (бездействий) и решений в ходе предоставления муниципальной услуги подлежат обязательной регистрации.

В досудебном (внесудебном) порядке могут обжаловаться действия (бездействия) и решения должностных лиц:

- учреждения, предоставляющего услугу - руководителю учреждения;

- руководителя учреждения, предоставляющего услугу - в администрации Котельниковского городского поселения. Основанием для начала досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в учреждение, предоставляющего муниципальную услугу, жалобы, поступившей лично от пользователя услуги.

Обжалование действия (бездействия) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения настоящего административного регламента, производится в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Жалоба может быть отражена письменно в «Книге жалоб и предложений», высказана устно на личном приеме у руководителя учреждения или замещающего лица в приемные часы.

Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются.

В ходе личного приема получателю услуги может быть отказано в дальнейшем рассмотрении жалобы, если ему ранее был дан ответ по существу жалоб.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать тридцати дней с момента ее регистрации.

Жалоба пользователя услуги - физического лица должна содержать следующую информацию:

- фамилию, имя, отчество пользователя услуги, которым подается сообщение, его место жительства или пребывания;

- должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого нарушают права и законные интересы пользователя услуги;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);

- сведения о способе информирования пользователя услуги о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Жалоба пользователя услуги - юридического лица должна содержать следующую информацию:

- наименование юридического лица, которым подается жалоба, адрес его места нахождения;

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), действия (бездействие) которого обжалуются;

- суть нарушения прав и законных интересов, противоправного действия (бездействия);

- сведения о способе информирования юридического лица о принятых мерах по результатам рассмотрения его жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы принимается решение об удовлетворении требований пользователя услуги либо об отказе в их удовлетворении.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения жалобы, направляется пользователю услуги - юридическому лицу.

Если в письменной жалобе не указаны фамилия пользователя, направившего жалобу, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается пользователю услуги, направившему жалобу, в письменном виде, если его почтовый адрес поддается прочтению.

Если в жалобе содержится вопрос, на который пользователю услуги неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, руководитель учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, или иное уполномоченное на то должностное лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с пользователем услуги по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы рассматривались в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу. О данном решении уведомляется пользователь услуги, направивший жалобу, в письменном виде.

При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, жалоба может быть оставлена без ответа по существу поставленных в ней вопросов.

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