

**АДМИНИСТРАЦИЯ МИНЕРАЛОВОДСКОГО
ГОРОДСКОГО ОКРУГА СТАВРОПОЛЬСКОГО КРАЯ**

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

19 июля 2019 г.

г. Минеральные Воды

№ 1536

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», администрация Минераловодского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных» в новой редакции.

2. Признать утратившим силу постановление администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края от 15.09.2016 г. № 2496 «Предоставление доступа к справочно – поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Минераловодского городского округа Мельникова О. А.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования) и подлежит размещению на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа www.min-vodi.ru.

Глава Минераловодского
городского округа

С. Ю. Перцев

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Минераловодского городского округа
от 19.07.2019 № 1536

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления Комитетом по культуре администрации Минераловодского
городского округа Ставропольского края муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных» (в новой редакции)

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент Комитета по культуре администрации Минераловодского городского округа Ставропольского края (далее Комитет по культуре) предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (в том числе в электронном виде) (далее — Административный регламент), разработан в целях повышения качества и эффективности библиотечно-информационного обслуживания населения в муниципальном бюджетном учреждении культуры «Централизованная библиотечная система» (далее ЦБС) Минераловодского городского округа Ставропольского края. Регламент определяет сроки и последовательность действий МБУК «Централизованной библиотечной системы» (административных процедур) порядок взаимодействия с физическими и юридическими лицами при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

- библиотека – информационная, культурная, просветительская организация или структурное подразделение организации, располагающие организованным фондом документов и предоставляющие их во временное пользование физическим и юридическим лицам;
- библиотекарь — сотрудник библиотеки, осуществляющий информационно-библиотечное обслуживание населения;

1.3. В Регламенте используются следующие термины:

- справочно-поисковый аппарат (СПА) – совокупность информационных массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образцами документа (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п. 3.1.5);
- база данных – набор данных, который достаточен для установления

цели и предоставлен на машинном носителе в виде, позволяющем осуществить автоматизированную переработку содержащейся в нем информации (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.3.1).

– электронное издание – электронный документ (группа электронных документов), прошедший редакционно-издательскую обработку, предназначенный для распространения в неизменном виде, имеющий выходные сведения (ГОСТ 7.73 – 96 «Поиск и распределение информации. Термины и определения» п.3.1.5)

– 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;

– 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.

1.4. Круг Заявителей

Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

1.5. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Справочная информация о месте нахождения МБУК «ЦБС», его структурных подразделений, графики работы, а также справочные телефоны структурных подразделений, адреса официального сайта, электронной почты и формы обратной связи в сети «Интернет» размещаются на официальном сайте МБУК «ЦБС» по ссылке <http://muk-cbs.ru/index.php/kontakty>, на официальном сайте администрации Минераловодского городского округа по ссылке <http://min-vodi.ru/msu/administratsiya/kultura/>, в сети «Интернет», в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

1.6. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.6.1. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещениях ЦБС или посредством:

– письменных обращений заявителей;

– личных обращений (в том числе с использованием средств телефонной связи);

– Интернета: электронная почта ЦБС:

cbsmv@mail.ru

min-vody@yandex.ru

– посредством размещения в информационно - телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе на официальном сайте в сети Интернет. Сайт: www.muk-cbs.ru)

1.6.2. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги также размещается на информационных стендах в помещении, где осуществляется предоставление муниципальной услуги.

1.6.3. Специалист, осуществляющий консультирование (по телефону или лично) по вопросам предоставления муниципальной услуги, должен корректно и внимательно относиться к заявителям, не унижая их чести и достоинства. При консультировании по телефону специалист должен назвать свою фамилию, имя, отчество, должность, а затем в вежливой форме четко и подробно проинформировать обратившегося по интересующим его вопросам. Если специалист, к которому обратилось заинтересованное лицо, не может ответить на вопрос самостоятельно, либо подготовка ответа требует продолжительного времени, то он может предложить заинтересованному лицу обратиться письменно, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для получения информации. Продолжительность устного информирования каждого заинтересованного лица составляет не более 10 минут.

1.7. Информирование заявителей в письменной форме о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется при письменном запросе заинтересованных лиц. При письменном запросе ответ направляется заинтересованному лицу в течение 30 календарных дней со дня поступления запроса. При консультировании по письменным запросам заинтересованному лицу дается исчерпывающий ответ на поставленные вопросы, указываются фамилия, имя, отчество, должность и номер телефона исполнителя.

1.8. Требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой информации.

Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места подчеркиваются. На информационном стенде и в сети Интернет размещается информация о местонахождении и графике работы ЦБС, на которое возложено предоставление данной муниципальной услуги, а также следующая информация:

1) Административный регламент предоставления муниципальной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

2) образец формы заявления о «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее — заявление).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги.

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется ЦБС.

При предоставлении муниципальной услуги запрещается требовать от заявителя 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления, утвержденный представительным органом местного самоуправления. А также представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является: предоставление документа или информации пользователю из библиотечного фонда с использованием свободного доступа пользователей к СБА муниципальных библиотек, базам данных или мотивированный отказ в выдаче документа или информации в связи с его отсутствием или невозможностью технического выполнения.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Максимальный срок предоставления муниципальной услуги, включающей в себя консультирование, принятие заявления, проверку документов, заполнение формуляра и предоставление доступа к базе данных не превышает 15 минут. Датой подачи заявления при личном обращении в ЦБС считается день подачи заявления, оформленного надлежащим образом.

Все заявления принятые к рассмотрению, регистрируются в журнале учета заявлений граждан в течение рабочего дня.

При наличии автоматизированной системы учета принятых заявлений журнальный учет не ведется.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещается на официальном сайте Минераловодского городского округа по ссылке <http://min-vodi.ru/uslugi/>, в сети «Интернет», в федеральном реестре и на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги:

2.6.1. Для получения услуги в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях необходима

регистрация посетителя библиотеки на основании документа, удостоверяющего личность (паспорт, военный билет).

2.6.2. Непосредственное предоставление услуги в помещении библиотеки осуществляется через читательский формуляр, который заводится на каждого пользователя.

2.7 Указание на запрет требовать от заявителя:

2.7.1. Органы, предоставляющие муниципальные услуги, 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 муниципальных услуг;

2) представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации;

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:

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

б) 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;

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

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника организации, 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, либо руководителя организации, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.

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

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Завершение установленной законом процедуры ликвидации учреждения, оказывающего услугу, решение о которой принято учредителем;

2.9.2. Отсутствие у получателя услуги документов, предусмотренных п.2.6.1. настоящего административного регламента;

2.9.3. Несоблюдение Правил пользования ЦБС.

2.9.4. Несоответствие обращения содержанию услуги.

2.9.5. Текст электронного (факсимильного) обращения не поддается прочтению.

2.9.6. Технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

2.10. Предоставление муниципальной услуги осуществляется на бесплатной основе.

2.10.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса на предоставление муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги не превышает 15 минут. Датой подачи заявления при личном обращении в ЦБС считается день подачи заявления оформленного надлежащим образом.

2.10.2. Все заявления принятые к рассмотрению, регистрируются в журнале учета заявлений граждан в течение рабочего дня.

При наличии автоматизированной системы учета принятых заявлений журнальный учет не ведется.

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

Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, («Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03»), Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации

(ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11. 1994 № 736, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

В помещениях должно быть оборудовано место для информирования, ожидания и приема граждан.

Место ожидания следует оборудовать местами для сидения, а также столами (стойками) для возможности оформления документов с наличием в указанных местах бумаги и ручек для записи информации.

Количество мест для сидения определяется согласно предполагаемой нагрузке на одну штатную единицу должностных лиц. Общее число мест для сидения — не менее 2.

Сотрудники, осуществляющие прием и информирование, обеспечены личными идентификационными карточками и (или) настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности ответственного сотрудника.

Рабочие места для предоставления услуги оборудованы персональными компьютерами с возможностью доступа к справочно-библиографическому аппарату, базам данных, хранящимся в ЦБС.

Рабочие места для предоставления Услуги оборудованы компьютерами, имеющими выход на Интернет – сайт.

2.12. Показателями доступности и качества предоставления муниципальной услуги являются:

- Доступность обращения за предоставлением муниципальной услуги, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья;
- возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о предоставлении муниципальной услуги;
- исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами Отдела при предоставлении муниципальной услуги, не превышающее 2, с их общей продолжительностью, не превышающей 15 минут;
- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц и специалистов в процессе получения муниципальной услуги.

Информирование о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий, осуществляется в порядке, предусмотренном пунктами 1.5 и 1.6 настоящего Административного регламента.

2.13. Заявитель имеет право обратиться за получением муниципальных услуг (предоставление которых в электронной форме не запрещено законодательством Российской Федерации) с использованием электронных документов, подписанных одним из видов электронных подписей:

- простой электронной подписью;
- усиленной электронной подписью (неквалифицированная и квалифицированная электронные подписи).

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

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

2) доступ к справочно - поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях.

1) Административная процедура «Регистрация посетителя библиотеки на основании документа удостоверяющего личность, или для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей».

1.1) Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение получателя муниципальной услуги в библиотеку.

1.2) Регистрация получателя муниципальной услуги предусматривает:

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

- прием документов (паспорт), установление личности получателя муниципальной услуги;

- оформление читательского формуляра, являющегося Договором присоединения, с личной подписью посетителя библиотеки;

Срок исполнения административной процедуры - 10 минут.

1.3) Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по предоставлению муниципальной услуги;

- удостоверяет личность заявителя;

- оформляет в отношении обратившегося читательский формуляр с личной подписью заявителя;

1.4) Критерии принятия решения - представление документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

1.5.) Результат предоставления данной административной процедуры – оформление и выдача читательского формуляра;

1.6) Способ фиксации - на бумажном носителе. Все заявления принятые к рассмотрению, регистрируются в журнале учета заявлений граждан в течение рабочего дня. Копия паспорта не требуется.

2) Административная процедура «Доступ к справочно - поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях».

2.1) Основанием для начала исполнения административной процедуры является обращение зарегистрированного пользователя.

Срок исполнения административной процедуры - 5 минут.

2.2) Доступ к справочно - поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях предусматривает:

- консультативную помощь специалиста, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

- непосредственный доступ к справочно - поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях.

2.3) Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги:

- в вежливой и корректной форме консультирует получателя муниципальной услуги по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных муниципальных библиотек. Время консультирования специалистом составляет 5 минут;

- обеспечивает доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

2.4) Критерии принятия решения - представление документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

2.5) Результатом данной административной процедуры является предоставление получателю услуги доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки.

3.2. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях. Информация о библиографических ресурсах библиотеки представляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- ISBN;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах)
- местонахождение документа (в виде краткого названия Учреждения)

или его филиала – держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

3.3. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий и принятием решений работниками ЦБС осуществляют – председатель Комитета по культуре, директор ЦБС, заведующие отделами.

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудником настоящего регламента и своей должностной инструкции. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливает председатель Комитета по культуре.

4.2. Контроль за предоставлением муниципальной услуги ЦБС осуществляет Комитет по культуре. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей (получателей) муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения получателей муниципальной услуги, содержащих жалобы на действия работников ЦБС.

4.3. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежеквартальных, полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной услуги отдельным категориям получателей муниципальной услуги или отдельных видов услуг) и внеплановый характер (по конкретному обращению получателя муниципальной услуги).

4.4. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Административным регламентом.

4.5. Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.6. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.7. Контроль за исполнением муниципальной услуги осуществляется заявителем путем получения устной и письменной информации о выполнении административных процедур.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурного подразделения администрации района, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц

5.1. Заявители могут обжаловать решения и действия (бездействие), должностных лиц, специалистов муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» Минераловодского городского округа и его филиалов, принятые (осуществленные) ими в ходе предоставления муниципальной услуги в Комитете по культуре, по адресу: 3572013, Ставропольский край, г. Минеральные Воды, ул.Бибика 13. Контактный телефон/факс: 8(87922) 5-54-74.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, государственных или муниципальных служащих.

5.2.1 Заявители могут обратиться в администрацию Минераловодского городского округа с обращениями на решения, действия (бездействие) должностных лиц в ходе исполнения муниципальной услуги на основании настоящего Регламента. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления

муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

- 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 Ставропольского края, муниципальными правовыми актами;

- 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 государственной или муниципальной услуги, либо в предоставлении государственной или муниципальной услуги.

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

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

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через официальный сайт органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.3.3. Жалоба должна содержать:

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

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

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

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

5.4. Жалоба, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений — в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

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

– удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ставропольского края, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

– отказывает в удовлетворении жалобы.

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

5.6.1. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу 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.

5.6.2. 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.

5.7. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.