АДМИНИСТРАЦИЯ

МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ

ЮРЬЕВ-ПОЛЬСКИЙ РАЙОН

**ПРОЕКТ ПОСТАНОВЛЕНИЯ**

от №

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживанию граждан, комплектование и

сохранение библиотечных фондов»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации муниципального образования Юрьев-Польский район от 26.08.2021 №1063 «Порядок разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных или муниципальных услуг» п остановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживанию граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования Юрьев-Польский район от 10.07.2012 г. №959 «Об утверждении административного регламента по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов»».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации муниципального образования Юрьев-Польский район по социальным вопросам, начальника управления образования.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2022 года и подлежит размещению на официальном сайте муниципального образования Юрьев-Польский район.

Глава администрации А.А. Трофимов

|  |  |
| --- | --- |
| Завизировано:  Начальник управления по правовой  и административной работе администрации  муниципального образования  Юрьев-Польский район  Е.В. Коробченко  Начальник управления делами администрации муниципального  образования Юрьев-Польский район  О.В. Яшунина | Согласовано:  Заместитель главы администрации  муниципального образования  Юрьев-Польский район по социальным вопросам, начальник управления образования    А.В. Миловский    И.о. председателя комитета по культуре администрации муниципального образования  Юрьев-Польский район  Ю.Г. Васильченко |

Файл получен:

Отдел информатизации управления архитектуры,

градостроительства и информатизации \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись исполнителя)

Название файла: Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживанию граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов»

Исп. Главный специалист комитета по культуре

Ю.Г. Васильченко

тел. (49246)2-21-63

Разослать:

1. Дело – 1 экз.

2. Комитет по культуре – 1 экз.

3. Юридический отдел – 1 экз.

4. Орг. отдел – 1 экз.

ПРИЛОЖЕНИЕ

к постановлению администрации

муниципального образования

Юрьев-Польский район

от\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_

**Административный регламент**

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживанию граждан, комплектование и

сохранение библиотечных фондов»

1. **Общие положения**

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

1.1.1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание граждан, комплектование и сохранение библиотечных фондов» (далее - муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления 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.

1.1.2. Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при предоставлении муниципальной услуги муниципальным бюджетным учреждением культуры «Юрьев-Польская Централизованная Библиотечная Система», (далее – Учреждение), подведомственным комитету по культуре администрации муниципального образования Юрьев-Польский район.

1.2. Круг заявителей.

1.2.1. Заявителями на получение муниципальной услуги являются физические лица либо их уполномоченные представители.

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 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 администрации муниципального образования Юрьев-Польский район в сети «Интернет»;

- с использованием федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (https://www.gosuslugi.ru/) (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 Учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

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, в ЕПГУ и региональном реестре.

Учреждение обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации на официальном сайте в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.3.3. На информационных стендах и официальном сайте Учреждения в 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 сети «Интернет», на ЕПГУ, извлечения – на информационных стендах);

- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта Учреждения в сети «Интернет»;

- 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:

а) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

б) круг заявителей;

в) срок предоставления муниципальной услуги;

г) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок предоставления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;

д) размер платы за предоставление муниципальной услуги;

е) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставления муниципальной услуги;

ж) о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

з) 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 предоставление им персональных данных.

**II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

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

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Учреждением.

2.2.1. Учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. 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.

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

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с нормативными 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.

2.5.1. Учреждение обеспечивает размещение и актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, на официальном сайте Учреждения в сети «Интернет», в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. 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, которые находятся в распоряжении Учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, за исключением документов, включенных в перечень документов, определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

2.7. Для получения муниципальной услуги предоставляются документы:

- документ, удостоверяющий личность получателя муниципальной услуги;

- для несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ, удостоверяющий личность их законных представителей.

Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги - технические неполадки сети и серверного оборудования, отсутствие запрашиваемой информации, либо документа.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя за получением консультации по правилам предоставления муниципальной услуги, а также при получении муниципальной услуги на рабочих местах в Учреждении не должен превышать 15 минут.

2.10. Муниципальная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.11. Регистрация электронного запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не предусмотрена. Учреждение ведет статистику предоставления муниципальной услуги в Дневнике библиотеки и через системы статистического учета посещаемости сайтов в сети «Интернет».

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

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

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

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

2.12.4. Вход в здание оформлен вывеской с названием Учреждения.

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

2.12.6. 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,

- полнота предоставления услуги в соответствии с установленными настоящим Регламентом требованиями;

- оказание услуги в сроки, установленные настоящим Регламентом;

- создание условий для удовлетворения духовных, культурных и информационных потребностей населения различных возрастных категорий;

- ежегодное сохранение количества пользователей муниципальных библиотек;

- читаемость – среднее количество выданных одному пользователю документов за год (20-21);

- посещаемость – среднее количество посещений одним пользователем библиотеки за год (8-9).

2.14. Муниципальная услуга в электронной форме не предоставляется.

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

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

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- обеспечение свободного доступа граждан к информации и создание единого информационного пространства;

- организация культурно-массовых мероприятий;

- комплектование библиотечного фонда с учетом образовательных потребностей и культурных запросов населения, обработка фондов библиотек и обеспечение его

- сохранности, ведение справочно-библиографического аппарата.

3.2. Последовательность и сроки выполнения административной процедуры по обеспечению свободного доступа граждан к информации и созданию единого информационного пространства:

- регистрация получателя услуги (прием и 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.

3.2.1. Основанием для регистрации получателя услуги является личное обращение получателя в Учреждение.

Регистрация получателя муниципальной услуги осуществляется в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

Регистрация предусматривает:

- предоставление пользователем документа, удостоверяющего личность;

- установление наличия (отсутствия) оснований для отказа в приеме документов, либо отказ в предоставлении услуги.

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.

3.2.2. Специалист консультирует получателя услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, методике самостоятельного поиска информации. Получатель услуги ставит личную подпись на читательском формуляре.

Время консультации получателя муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

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

3.2.4. 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.

3.2.5. 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.

При отсутствии запрашиваемого документа в режиме читального зала и абонемента по причине использования его другим получателем услуги или отсутствием вообще данного документа в фонде МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» дается мотивированный отказ.

3.3. Организация культурно-массовых мероприятий.

3.3.1.Организация мероприятий (семинаров-тренингов, -практикумов, презентаций, лекций, круглых столов, творческих встреч с писателями, поэтами и известными людьми, тематических и литературных вечеров, дней информации, дней специалиста, часов истории, краеведения, патриотизма, права, экологии, книжных выставок и их обзоров, экскурсий) проводится согласно годовому плану МБУК «Юрьев-Польская ЦБС».

3.3.2. Основанием для начала подготовки культурно-массового мероприятия является заявка физического лица, план работы учреждения.

3.3.3. Организацию мероприятий МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» осуществляет при участии социальных партнеров: учреждений, организаций, предприятий, различных общественных объединений.

3.3.4. Для проведения мероприятия создается оргкомитет или рабочая группа.

3.3.5. МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» обеспечивает:

- издание программ, приглашений, пригласительных билетов и др.;

- подготовку видеопрезентации;

- организацию выставок;

- связь со СМИ;

- распространение приглашений и рекламно-информационных материалов среди пользователей библиотеки;

- формирование аудитории слушателей;

- выступление докладчиков, творческих коллективов и др.;

- подготовку помещения (лекционного зала или любого зала для проведения);

- проведение экскурсий.

3.3.6. Порядок и последовательность подготовки и проведения мероприятия состоит из следующих процедур:

- выбор темы, определение целевого и читательского назначения;

- изучение материалов по теме;

- подбор необходимых документов по разным источникам, включая Интернет;

- определение круга заинтересованных лиц, организаций и учреждений, переговоры с ними;

- реклама, рекламная кампания;

- разработка структуры мероприятия, написание сценария;

- подбор иллюстративного материала;

- подготовка участников мероприятия;

- оформление аудитории;

- проведение мероприятия, его фиксирование;

- изучение эффективности;

- анализ мероприятия, выявление его достоинств и недостатков;

- пропаганда проведенного мероприятия.

3.4. Комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности, ведение справочно-библиографического аппарата.

3.4.1. Формирование книжного фонда МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» осуществляется путем ежегодного планового комплектования, книгообмена, безвозмездной передачи, дарения, подписки на периодические издания.

3.4.2. При комплектовании учитываются потребности населения, читательский спрос, данные об использовании имеющегося собрания документов, нормативы библиотечно-информационного обслуживания населения.

3.4.3. В целях приобретения максимально полного собрания печатной продукции и распределения между структурными подразделениями МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» отдел комплектования Центральной библиотеки МБУК «Юрьев-Польская ЦБС» координирует отбор литературы с учетом профиля деятельности и потребностей обслуживаемого населения.

3.5. В целях сохранности библиотечного фонда получатель муниципальной услуги:

- возвращает документ в срок, определенный Правилами пользования библиотекой;

- посещает читальный зал и открытый библиотечный фонд абонемента без верхней одежды и сумки.

3.5.1. Пользователи библиотеки, нарушившие Правила пользования и причинившие библиотеке ущерб,компенсируют его в размере, установленном Правилами, а также несут иную ответственность в случаях, предусмотренных действующим законодательством (ст.9 ФЗ «О библиотечном деле»).

3аутерянное пользователем произведение печати ущерб определяется библиотекой по ценам, действующим в данной местности на день причинения ущерба.

3а утрату произведений печати и иных материалов из фонда библиотеки, причинение им невосполнимого вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними пользователямиответственность несут их родители, опекуны, попечители.

Прииных случаях нанесения вреда имуществу или персоналубиблиотеки пользователи несут ответственность в соответствии с действующимзаконодательством.

Граждане, утратившие книги и иные материалы из фонда библиотеки, обязаны заменять их произведениями печати, признанными библиотекой, равноценными (по стоимости и содержанию).

3а причинённую книге порчу (вырванные страниц, вырезанные иллюстрации) пользователь обязан возвратить такой же документ или заменить его равноценным (по стоимости и содержанию) или копией утраченного или испорченного документа.

При невозможности замены пользователь обязан возместить стоимость утраченного или испорченного документа в размере, который определяется библиотекой по ценам, действующим в современных рыночных условиях (ст.12,15 Гражданского кодекса, ст.20 Закона «Об авторском праве и смежных правах»).

3а причинение вреда редким и ценным изданиям пользователь оплачивает стоимость этого издания по рыночным ценам с учётом оценки этих изданий по заключению комиссии по сохранности фонда.

3аиспорченный журнал (исчерканный текст, вырезанные или выдранные страницы и т.п.) пользователь обязан заменить его этим же самым номером или заплатить его стоимость по ценам, действующим в современных рыночных условиях.

При нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование на абонементе, пользователь обязан возместить штраф (неустойку) в соответствии с Правилами пользования абонементом ЦБС и может быть лишен права пользованья ЦБС на сроки, установленные Правилами.

3.6. Организация и ведение справочно-библиографического аппарата. Создание и ведение электронных баз данных.

Процедура включает в себя:

- формирование библиографической записи (автор, заглавие, год издания, место издания, ISBN - уникальный номер книжного издания, издательство, объем документа (в страницах или мегабайтах), местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя информации);

- редактирование библиографической записи;

- систематизация документов;

- организация каталогов и баз данных (генеральные алфавитный (учетный) и систематический каталоги, электронный каталог, электронная база данных «Аналитика» в Центральной библиотеке; алфавитный и систематический каталоги в структурных подразделениях МБУК «Юрьев-Польская ЦБС»);

- техническая обработка документа (штемпелевание, проставление инвентарного номера и шифра хранения документа, наклеивание кармашка, листка сроков возврата, оформление книжного формуляра).

3.7. Критериями принятия решений является наличие полного пакета документов, наличие запрашиваемой информации.

**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 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) Учреждений, предоставляющих муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе исполнения муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке устно или письменно, в форме электронного документа, путем обращения в Учреждение и (или) в администрацию муниципального образования Юрьев-Польский район, в том числе через Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

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) нарушения срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ о приеме документов, представление которых предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ о предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области, нормативно-правовыми актами МО Юрьев-Польский район;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными законами и принятыми в соответствии с иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области, нормативно-правовыми актами МО Юрьев-Польский район;

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

5.4. Жалоба подается в учреждение 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 муниципальную услугу, должность лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

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

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

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, заверенная печатью заявителя (при наличии), 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 в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат оказания муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных 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.

В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений, жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

5.9. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативно-правовыми актами Российской Федерации, нормативно-правовыми актами Владимирской области, нормативно-правовыми актами МО Юрьев-Польский район, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы принимаются 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. В удовлетворении жалобы отказывается 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 ответ по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование Учреждения, 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) основание для принятия решения по жалобе;

ж) 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 главы администрации, 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 в сети «Интернет» и на ЕПГУ (при наличии технической возможности).

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