МЭРИЯ ГОРОДА ГРОЗНОГО

СОЬЛЖА - ГІАЛИН МЭРИ

П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

11.11.2019 № 110

г. Грозный

Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве»

В целях приведения муниципальных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, Порядком разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг, утвержденным постановлением Мэрии города Грозного от 27 февраля 2019 года № 36, Мэрия города Грозного

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве» в новой редакции согласно приложению.

2. Признать утратившими силу:

постановление Мэрии города Грозного от 5 февраля 2013 года № 19 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве»;

постановление Мэрии города Грозного от 02 апреля 2014 года № 36 «О внесении изменения в Административный регламент предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве», утвержденный постановлением Мэрии г. Грозного от 05.02.2013 № 19;

постановление Мэрии города Грозного от 30 мая 2016 года № 72 «О внесении изменений в постановление Мэрии г Грозного от 5 февраля 2013 года № 19 «Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве».

3. Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на заместителя Мэра города Грозного Алисултанова Р.Л.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в газете «Столица плюс» и подлежит размещению на официальном сайте Мэрии города Грозного.

Мэр города Грозного Я.С. Закриев

Приложение
к постановлению Мэрии г. Грозного
от «11» 07 2019 года № 110

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах»

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования регламента

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются юридические и физические лица, индивидуальные предприниматели (далее – Заявитель), либо их уполномоченные представители (далее – представитель Заявителя).

1.2.2. Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в библиотеках г. Грозного в соответствии с Уставом библиотек и Правилами пользования библиотеками (далее – получатели услуги).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления предоставляется:

непосредственно специалистами Департамента культуры Мэрии города Грозного (далее – Департамент);

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети «Интернет»), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении Департамента, на портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики pgu.gov-chr.ru (далее – Региональный портал);

в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр).

Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

в устной форме лично или по телефону к специалистам Департамента, участвующим в предоставлении муниципальной услуги;

в письменной форме почтой в адрес Департамента;

в письменной форме по адресу электронной почты Департамента: *depkult@gmail.com.*

Информирование заявителей проводится в двух формах: устное и письменное.

При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты структурного подразделения Департамента, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Специалисты структурного подразделения Департамента, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

Письменный ответ на обращение подписывается начальником Департамента либо уполномоченным им лицом, и должен содержать фамилию и номер телефона исполнителя и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, и

почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

1.3.2. Информация о порядке, форме, месте размещения и способах получения справочной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Справочная информация содержит следующие сведения:

1) наименование и почтовые адреса Департамента и многофункциональных центров;

2) справочные номера телефонов Департамента и многофункциональных центров;

3) адреса официального сайта Департамента и многофункциональных центров в сети «Интернет»;

4) графики работы Департамента и многофункциональных центров;

5) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления муниципальной услуги;

6) перечень документов, необходимых для получения муниципальной услуги;

7) выдержки из правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

8) текст административного регламента с приложениями;

9) краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

10) образцы оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги, и требования к ним.

Информация о месте нахождения и графике работы Департамента, графике приема граждан, месте нахождения многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, справочные телефоны, адреса официального сайта, а также электронной почты и (или) формы обратной связи Департамента в сети «Интернет» в соответствии с абзацем 11 пункта 13 Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг, утвержденных постановлением Правительства РФ от 16 мая 2011 года № 373 размещена на официальном сайте Мэрии г. Грозного – grozmer.ru в сети «Интернет», портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики – pgu.gov-chr.ru.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги

Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах».

2.2. Наименование органа, предоставляющего услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется Департаментом культуры Мэрии г. Грозного.

2.2.2. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет МБУ «Централизованная библиотечная система» г. Грозного (далее – ЦБС).

2.2.3. В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

Результатом предоставления муниципальной услуги является:

1) выдача либо направление посредством почтовой или электронной связи заявителю (представителю заявителя) письма, содержащего сведения доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг;

2) уведомление об обоснованном отказе в предоставлении муниципальной услуги.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Срок предоставления муниципальной услуги составляет 15 календарных дней со дня регистрации в Департаменте заявления от Заявителя как при личном обращении, так и с использованием почтовой и электронной связи, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги составляет:

при личном обращении в Департамент – один рабочий день;

при направлении заявления и документов по почте – в день поступления.

2.4.2. Заявитель вправе отозвать заявление на любой стадии процесса предоставления муниципальной услуги.

2.4.3. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги – в течение 3 (трех) рабочих дней.

2.5. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

Перечень нормативных правовых актов размещен на официальном сайте Мэрии г. Грозного – grozmer.ru в сети «Интернет», портале государственных и муниципальных услуг Чеченской Республики – pgu.gov-chr.ru.

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, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Для предоставления муниципальной услуги заявитель (его представитель) представляет самостоятельно следующие документы:

2.6.1. При первичном обращении за муниципальной услугой в помещениях ЦБС, в соответствии с Правилами пользования ЦБС и внутренними нормативными актами, пользователи муниципальной услуги представляют документы, удостоверяющие личность, для оформления читательского формуляра.

2.6.2. Несовершеннолетние в возрасте до 14 лет становятся пользователями на основании документов, удостоверяющих личность их законных представителей.

2.6.3. При повторном обращении пользователями муниципальной услуги в помещениях ЦБС документы не предоставляются.

2.6.4. В стенах ЦБС иногородние граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в соответствии с Уставом МБУ «Централизованная библиотечная система» г. Грозного.

2.6.5. Заявление о предоставлении муниципальной услуги предоставляется заявителем:

1) при личном обращении в учреждение;

2) направляется им по почте;

3) по информационно-коммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая Единый портал государственных и муниципальных услуг;

4) по электронной почте в виде электронных документов.

2.6.6. Заявление должно соответствовать следующим требованиям:

1) текст написан четко и разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники;

2) указана фамилия, имя, отчество, почтовый или электронный адрес, по которому должен быть направлен ответ, телефон;

3) личная подпись и дата;

4) отсутствуют не оговоренные исправления;

5) заявление не должно быть исполнено карандашом.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а

также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

2.7.1. Документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и запрашиваются Департаментом в порядке межведомственного взаимодействия, отсутствуют.

2.7.2. Запрещается 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

3) 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 случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

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

2.9.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано по следующим основаниям:

1) наличие установленных действующим законодательством ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (касается базы данных, состоящих из оцифрованных полнотекстовых изданий);

2) не предоставление пользователем Услуг, документа, удостоверяющего личность, при первом обращении за такой Услугой;

3) нарушение Правил пользования библиотеками г. Грозного.

2.9.2. Основанием для приостановления в предоставлении муниципальной услуги через Интернет являются:

1) технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернет.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документах, выдаваемых организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги

Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведений о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги, не имеется.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

Государственная пошлина или иная плата за предоставление муниципальной услуги не взимается. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании Уставов и правил пользования библиотеками, определяющих основные цели и направления деятельности.

2.12. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не взимается.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

Время ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления такой услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.14. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Прием и регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги Заявителями - по телефону 10 минут, при личном обращении - 15 минут.

2.14.2. При информировании посредством личного обращения получателя услуги должностное лицо, ответственное за такое

информирование, должно дать исчерпывающие ответы на все возникающие у заявителя вопросы, связанные с предоставлением информационных услуг.

2.14.3. Регистрация запроса в электронной форме не предусмотрена.

2.15. 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 такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.15.1. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

1) требования к местам приема заявителей:

служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием.

2) требования к залу ожидания:

а) зал для ожидания в очереди оборудуется стульями и (или) кресельными секциями;

б) зал ожидания находится в холле или ином специально приспособленном помещении;

в) в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты), места для хранения верхней одежды;

г) здание, в котором организуется прием заявителей, оборудуется средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

3) требования к местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги:

а) места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются столами и стульями, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов.

4) требования к местам для информирования заявителей:

а) наличие визуальной, текстовой информации, размещаемой на информационном стенде;

б) наличие перечня документов необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также образцов их заполнения;

в) размещение информационных стендов, столов в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

2.15.2. Информационные стенды должны содержать:

1) сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы органа (учреждения), осуществляющего предоставление муниципальной услуги;

2) контактную информацию (телефон, адрес электронной почты, номер кабинета) специалистов, ответственных за прием документов;

3) контактную информацию (телефон, адрес электронной почты) специалистов, ответственных за информирование;

4) информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги (по перечню документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, по времени приема и выдачи документов, по порядку обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги).

2.15.3. Органы местного самоуправления и их структурные подразделения обеспечивают инвалидам:

1) условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором она предоставляется, а также для беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

2) возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляются услуги, и к услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности;

5) дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

6) допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

7) допуск собаки - проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляются услуги;

8) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.16.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте Мэрии г. Грозного;

4) возможность получения муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг;

5) возможность получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

2.16.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

2) соотношение количества обоснованных жалоб граждан по вопросам качества и доступности предоставления муниципальной услуги к общему количеству поступивших жалоб;

3) количество взаимодействия заявителя с должностными лицами Департамента при предоставлении муниципальной услуги – не более 2-х раз, продолжительность одного взаимодействия – не более 1 (одного) рабочего дня.

2.17. Особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и в электронной форме

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги по экстерриториальному принципу не предусмотрено.

2.17.2. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой муниципальной услуге на официальном сайте Мэрии г. Грозного и на Региональном портале.

2.17.3. Для получения муниципальной услуги в электронном виде заявителям предоставляется возможность направить заявление через Региональный портал путем заполнения специальной интерактивной формы.

2.17.4. Заявителям обеспечивается возможность осуществлять с использованием Регионального портала мониторинг хода предоставления муниципальной услуги.

2.17.5. При подаче заявления в форме электронного документа заявителю представляется электронный документ, подтверждающий прием данного заявления к рассмотрению.

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

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

3.1.1. Предоставление муниципальной услуги «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве» включает в себя следующие административные процедуры:

1) принятие заявления;

2) формирование и направление межведомственных запросов *(в случае необходимости);*

3) рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги;

4) выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения).

3.1.2. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг.

При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

3.2. Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги

3.2.1. Принятие заявления

1) Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя или его представителя в Департамент либо поступление запроса в Департамент по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети «Интернет».

2) Специалист, в обязанности которого входит принятие документов:

а) проверяет наличие всех необходимых документов, в соответствии с перечнем, установленным пунктом 2.6.1 подраздела 2.6 раздела II настоящего регламента;

б) регистрирует поступившее заявление в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

в) выдает заявителю расписку в получении от заявителя документов с указанием их перечня и указанием перечня сведений и документов, которые будут получены по межведомственным запросам.

3) Результатом административной процедуры является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

4) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – занесение в журнал учета заявлений на предоставление информации о доступе к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

5) Продолжительность административной процедуры – не более 1 (одного) рабочего дня.

3.2.2. Формирование и направление межведомственных запросов

Документы, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и запрашиваются Департаментом в порядке межведомственного взаимодействия, отсутствуют.

3.2.3. Рассмотрение заявления и оформление результата предоставления муниципальной услуги

1) Основанием для начала процедуры рассмотрения заявления и оформления результата предоставления муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение заявления, документов, указанных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела II настоящего регламента.

2) При получении запроса заявителя, специалист, ответственный за рассмотрение заявления:

а) устанавливает предмет обращения заявителя;

б) проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 2.6.1 подраздела 2.6 раздела II настоящего регламента;

в) устанавливает наличие полномочий Департамента на рассмотрение обращения заявителя.

3) В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия Департамента и отсутствует определенное пунктом 2.9.1 подраздела 2.9 раздела II настоящего регламента основание для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, ответственный за рассмотрение обращения заявителя, готовит в двух экземплярах проект решения (результат предоставления муниципальной услуги) заявителю.

4) Результатом административной процедуры является подписание уполномоченным лицом решения о предоставлении муниципальной услуги или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

5) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – занесение в соответствующий журнал.

6) Продолжительность административной процедуры – не более 11 (одиннадцати) рабочих дней.

3.2.4. Выдача результата предоставления муниципальной услуги заявителю (решения)

1) Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления муниципальной услуги (решения) является подписание уполномоченным должностным лицом Департамента соответствующих документов и поступление документов для выдачи заявителю специалисту, ответственному за выдачу документов.

2) Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

3) Решение о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером направляется заявителю специалистом, ответственным за выдачу документов, почтовым отправлением либо вручается лично под роспись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

4) Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в Департаменте.

5) Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении или отказе в предоставлении муниципальной услуги.

6) Способ фиксации результата выполнения административной процедуры – занесение в соответствующий журнал.

7) Продолжительность административной процедуры не более 3 (трех) рабочих дней.

3.3. Порядок осуществления административных процедур (действий) при предоставлении муниципальной услуги в электронной форме, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг

3.3.1. При предоставлении муниципальной услуги в электронной форме осуществляются:

1) предоставление в установленном порядке информации заявителям и обеспечение доступа заявителей к сведениям о муниципальной услуге;

2) подача запроса о предоставлении муниципальной услуги и иных документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, и прием таких запроса о предоставлении муниципальной услуги и документов органом, предоставляющим муниципальную услугу, или муниципальной услуги, с использованием информационно-технологической и коммуникационной инфраструктуры, в том числе Единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг;

3) получение заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении муниципальной услуги;

4) взаимодействие органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении муниципальных услуг;

5) получение заявителем результата предоставления муниципальной услуги, если иное не установлено федеральным законом;

6) иные действия, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

3.3.2. Предоставление муниципальной услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг осуществляется путем заполнения интерактивной формы заявления (запроса) о предоставлении муниципальной услуги и документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

3.3.3. Требования к электронным документам и электронным копиям документов, предоставляемым через порталы государственных и муниципальных услуг:

1) допустимыми расширениями прикрепляемых электронных образцов являются: файлы архивов (*.zip); файлы текстовых документов (*.doc, *.docx,*.txt, *.rtf); файлы электронных таблиц (*.xls, *.xlsx); файлы графических изображений (*.jpg, *.pdf, *.tiff); файлы передачи геоинформационных данных (*.mid, *.mif);

2) документы в формате Adobe PDF должны быть отсканированы в черно-белом либо сером цвете, обеспечивающем сохранение всех аутентичных признаков подлинности (качество – не менее 150 точек на дюйм);

3) каждый отдельный документ должен быть отсканирован и загружен в систему подачи документов в виде отдельного файла. Количество файлов должно соответствовать количеству документов, представляемых через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), а

наименование файлов должно позволять идентифицировать документ и количество страниц в документе;

4) файлы, предоставляемые через порталы государственных и муниципальных услуг (функций), не должны содержать вирусов и вредоносных программ.

3.4. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах

3.4.1. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления муниципальной услуги, заявитель вправе обратиться в Департамент с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.

3.4.2. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее – процедура), является поступление в Департамент заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.4.3. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

1) лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом Департамента делаются копии этих документов);

2) через организацию почтовой связи или в электронной форме (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

3.4.4. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок специалист Департамента в течение 1 (одного) рабочего дня:

1) принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

2) принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

3.4.5. Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, осуществляется Департаментом в течение 5 (пяти) рабочих дней.

3.4.6. При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, не допускается:

1) изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

2) внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.4.7. Результатом процедуры является:

1) выдача исправленных документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги;

2) мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги.

3.4.8. Документ, содержащий опечатки и (или) ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений

Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом предоставления муниципальной услуги, и принятием в ходе ее предоставления решений осуществляют начальник Департамента и заместитель начальника Департамента.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми на основании планов работы Департамента, либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобе заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

4.2.3. Решение о проведение внеплановой проверки принимает начальник Департамента или уполномоченное им должностное лицо Департамента.

4.2.4. Для проведения плановых проверок предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица и специалисты Департамента.

4.2.5. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.2.6. Акт подписывается всеми членами комиссии.

4.3. Ответственность должностных лиц Департамента за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

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

4.4. Порядок и формы контроля за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги может осуществляться со стороны граждан, их объединений и организаций путем направления в Департамент:

1) предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих исполнение должностными лицами Департамента муниципальной услуги;

2) сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе Департамента;

3) жалоб по фактам нарушения должностными лицами Департамента прав, свобод или законных интересов граждан.

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

5.1. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

Заявитель имеет право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги, а также действий или бездействия должностных лиц.

5.2. Предмет жалобы

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, запроса, указанного в статье 15.1 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ);

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

6) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами и настоящим Административным регламентом;

7) отказ Департамента, должностного лица Департамента, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций или их работников в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке,

определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

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

9) приостановление предоставления муниципальной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Чеченской Республики, муниципальными правовыми актами. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, указанном в части 1.3. статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

10) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ.

5.3. Органы местного самоуправления и должностные лица, которым может быть направлена жалоба

Жалоба заявителя может быть адресована в Мэрию города Грозного.

5.4. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

5.4.1. Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. 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.

5.4.2. Подача жалоб осуществляется бесплатно.

5.4.3. Жалоба должна содержать:

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

2) 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, за исключением случаев, когда жалоба направляется через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (за исключением жалоб на решения и действия (бездействие) привлекаемых организаций, многофункциональных центров и их должностных лиц и работников);

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

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

5.4.4. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документов, подтверждающих полномочия на осуществление действий от имени заявителя, могут быть представлены:

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

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

3) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое

физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4.5. Жалоба, поступившая в письменной форме на бумажном носителе в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит регистрации в журнале учета жалоб на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Форма и порядок ведения журнала определяются органом, предоставляющим муниципальную услугу.

5.4.6. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

1) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

2) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал);

3) государственной информационной системы Чеченской Республики «Портал государственных и муниципальных услуг (функции)» (далее – Региональный портал);

4) электронной почты органа, предоставляющего муниципальную услугу;

5) портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действия (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими (далее – система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

5.4.7. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.4.4 подраздела 5.4 раздела V 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.

5.4.8. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 (трех) 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.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.4.9. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). При поступлении жалобы МФЦ

обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4.10. Жалобы на решения, действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассматриваются руководителем такого органа, который обеспечивает:

1) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с порядком, установленным в настоящем разделе;

2) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

5.4.11. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления должностные лица, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.4.12. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на своем официальном сайте, на Едином портале и Региональном портале;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашения о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.4.13. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.5. Сроки рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица 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 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.5.2. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями подпункта 5.4.9 подраздела 5.4 раздела V настоящего регламента, 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.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.6. Результат рассмотрения жалобы

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

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

5.6.2. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

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

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

5.6.3. Руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу, может оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

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

5.6.4. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр сообщают заявителю об оставлении жалобы без ответа в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

5.7.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, рассматривающего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

3) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

6) в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, 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;

7) 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.

5.7.3. 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 руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.8. Порядок обжалования решения по жалобе

Заявители вправе обжаловать решения по результатам рассмотрения жалобы в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации порядке.

5.9. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

5.9.1. Заявители имеют право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.9.2. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, посредством размещения информации на стендах в

местах предоставления муниципальной услуги, на своем официальном сайте, на Едином портале и Региональном портале;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

5.10. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

1) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на своем официальном сайте, на Едином портале и Региональном портале;

2) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

VI. Особенности выполнения административных процедур (действий) в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг

Муниципальная услуга «Предоставление доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторском и смежном праве» через многофункциональные центры, не предоставляется.