

Утвержден
постановлением Администрации
Ребрихинского района Алтайского края
от 30.09.2016 № 628

Административный регламент
предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотеки, базам данных»
(в редакции постановлений от 17.09.2018 № 495, от 14.12.2018 № 686, от 17.09.2018 №
602)

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных" (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, информированности граждан и организаций о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных, и определяет последовательность осуществления действий (административных процедур), а также сроки при ее оказании.

1.2. Муниципальная услуга предоставляется физическим и юридическим лицам (далее - заявитель).

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: "Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных".

2.2. Муниципальную услугу предоставляет МКУК «МФКЦ им. А. Ванина» (далее - библиотека).

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 495)

Структурное подразделение органа местного самоуправления, ответственного за организацию, информационное, консультационное и методическое обеспечение предоставления услуги - комитет по культуре и делам молодежи администрации Ребрихинского района Алтайского края.

Муниципальная услуга может осуществляться по принципу "одного окна", в том числе через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг Алтайского края» (далее - Многофункциональный центр)¹, в электронной форме с использованием федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)"².

За предоставлением муниципальной услуги заявитель либо его уполномоченный представитель обращается по выбору: в МКУК «МФКЦ им. А. Ванина» с письменным заявлением и необходимыми документами или в многофункциональный центр в порядке, установленном нормативными правовыми актами Российской Федерации и Алтайского края.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 495)

Письменное заявление и документы могут быть направлены заявителем либо его уполномоченным представителем при личном обращении, по почте заказным письмом,

¹ При условии наличия заключенного соглашения о взаимодействии между Многофункциональным центром и ОМСУ

² Предоставление муниципальной услуги осуществляется в электронной форме при наличии регистрации заявителя на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций), а также специальной кнопки "Получить услугу".

через многофункциональный центр, в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта, органа предоставляющего муниципальную услугу, в том числе с использованием Портала государственных и муниципальных услуг (далее - Портал).

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных:

- сведения о ресурсах библиотеки, содержащихся в справочно-поисковом аппарате библиотеки и базах данных.

А также уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги заявителю не должен превышать 30 дней с момента регистрации заявления.

При направлении заявления и необходимых документов в электронной форме либо по почте днем обращения считается:

- дата направления заявления и необходимых документов в электронной форме;

- первый рабочий день - при направлении заявления и необходимых документов в электронной форме в нерабочее время рабочего дня либо в выходной или нерабочий праздничный день;

- дата отправления заявления и необходимых документов на почтовом штемпеле.

При этом срок рассмотрения обращения исчисляется со дня регистрации обращения в МКУК «Ребрихинская районная центральная библиотека».

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, опубликованной в Российской газете от 25.12.1993 N 327;

- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 N 3612-1 "Основы законодательства Российской Федерации о культуре";

- Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ "О библиотечном деле";

- Федеральным законом от 29.12.1994 N 77-ФЗ "Об обязательном экземпляре документов";

- Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", "Российская газета" от 23.06.2004 N 131;

- Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации", "Российская газета" N 95, 05.05.2006;

- Федеральным законом от 27.07.2006 N 149-ФЗ "Об информации, информационных технологиях и о защите информации", "Российская газета" N 165, 29.07.2006;

- Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", "Российская газета" N 168, 30.07.2010;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р "Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде", "Собрание законодательства РФ", 28.12.2009, N 52 (2 ч.), ст. 6626;

- Законом Алтайского края от 10.04.2007 N 22-ЗС "О библиотечном деле в Алтайском крае";

- Уставом муниципального образования Ребрихинский район Алтайского края;

- иными нормативными правовыми актами

2.6. Для получения муниципальной услуги заявитель предоставляет следующие документы:

- обращение (заявление);

- заявитель может представить дополнительные документы и материалы по рассматриваемому обращению (например, копию паспорта, необходимые справки, контактные телефоны и др.).

2.7. Для заявителей, письменно обратившихся за получением услуги, обращение должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество получателя муниципальной услуги;
- полное наименование юридического лица (в случае обращения от имени юридического лица);
- почтовый адрес или адрес электронной почты, по которому должен быть отправлен ответ;
- содержание вопросов в рамках предоставления услуги;
- личная подпись получателя муниципальной услуги;
- печать для юридических лиц (в случае, если письменное обращение представлено не на бланке организации);
- дата обращения.

Письменное обращение может быть написано от руки или оформлено в печатном виде в произвольной форме.

2.8. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего Регламента, или представление документов не в полном объеме;
- представление заявителем документов, содержащих ошибки или противоречивые сведения;
- заявление подано лицом, неуполномоченным совершать такого рода действия.

2.9. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- невозможность установить из содержания обращения, какая именно информация запрашивается;
- отсутствие запрашиваемой информации в МКУК «МФКЦ им. А. Ванина»; (в редакции постановления от 17.09.2018 № 495)
- принадлежность информации, за которой обратился заявитель к сведениям, доступ к которым ограничен федеральными законами;
- отсутствие в письменном обращении фамилии заявителя, почтового адреса, по которому должен быть направлен ответ;
- содержание в заявлении (письменном обращении) нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;
- невозможность прочтения текста письменного обращения, о чем в течение 7 дней сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

2.10. Муниципальная услуга оказывается бесплатно.

2.11. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги, а также при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги - день поступления обращения.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.1. Здание, в котором предоставляется муниципальная услуга, оборудуется входом для свободного доступа заявителей в помещение.

2.13.2. Вход в здание оборудуется удобной лестницей с поручнями, пандусами для беспрепятственного передвижения граждан, в том числе для инвалидов.

2.13.3. Прием граждан осуществляется в служебных кабинетах специалистов либо в специально выделенных для этих целей помещениях, обеспечивающих получение беспрепятственного доступа инвалидов к ним, включая инвалидов, использующих кресла-коляски. Инвалидам в целях обеспечения доступности муниципальной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих им в получении муниципальной услуги наравне с другими лицами.

2.13.4. Места предоставления муниципальной услуги, зал ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги оборудуются с учетом требований доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.5. Информационные стенды содержат образцы заполнения запросов и перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, Административный регламент с приложениями, график приема заявителей для оказания муниципальной услуги, порядок получения Муниципальной услуги.

2.13.6. Помещения для приема заявителей обеспечиваются комфортными для граждан условиями и оптимальными условиями работы специалистов, предоставляющих муниципальную услугу:

комфортное расположение заявителя и специалиста;

возможность и удобство оформления заявителем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;

наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.13.7. Рабочие места специалистов, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

2.13.8. В помещениях, в которых предоставляется муниципальная услуга, оборудуются места, имеющие стулья, столы для возможности оформления документов, размещаются стенды с информацией о предоставлении муниципальной услуги.

2.13.9. На двери кабинета, где предоставляется муниципальная услуга, оборудуется информационная вывеска (табличка) с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста, предоставляющего муниципальную услугу.

2.13.10. Места ожидания оборудуются стульями или скамейками (банкетками).

2.13.11. Указанные места предоставления муниципальной услуги оборудуются с учетом их доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов».

2.14. Показатели доступности муниципальной услуги:

- простота и рациональность процесса предоставления муниципальной услуги;

- ясность и качество информации, объясняющей порядок и процедуры оказания муниципальной услуги;

- время, затраченное потребителями на получение муниципальной услуги с момента обращения.

2.15. Показатели качества муниципальной услуги:

- соответствие требованиям настоящего административного регламента;

- соблюдение сроков предоставления услуги;

- отсутствие (наличие) нарушений требований законодательства о предоставлении муниципальной услуги;

- доступность для заявителей обеспечивается удобным местоположением МКУК «МФКЦ им. А. Ванина» - в центре села.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 495)

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

3.1.1. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Почтовый адрес МКУК «МФКЦ им. А. Ванина»: 658540, Алтайский край, Ребрихинский район, с. Ребриха, ул. Революционная, 4.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 95)

График работы: с понедельника по пятницу с 9.00 до 17.00, воскресенье- с 10.00 до 15.00, суббота- выходной.

Телефон: (38582) 22-1-73

Адрес электронной почты: biblrebr@mail.ru

Официальный Интернет-сайт администрации Ребрихинского района:

<http://www.admrebr.ru/>

3.1.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги, в том числе о ходе исполнения муниципальной услуги предоставляется путем:

- размещения на официальном интернет-сайте Администрации Ребрихинского района Алтайского края;
- проведения консультаций специалистом библиотеки.

3.2. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием и регистрация заявления о предоставлении информации;
- рассмотрение заявления;
- подготовка и направление ответа заявителю.

3.3. Основанием для начала выполнения административной процедуры является обращение заявителя в МКУК «Ребрихинская районная центральная библиотека».

Обращение может быть осуществлено:

- лично;
- посредством почтового отправления;
- посредством электронной почты;
- посредством Портала;
- посредством обращения в многофункциональный центр.

3.3.1. Лица, обратившиеся в МКУК «МФКЦ им. А. Ванина» непосредственно или с использованием средств электронной связи, информируются:

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 495)

- о перечне документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- о правильности оформления документов, необходимых для получения муниципальной услуги;
- об источниках получения документов, необходимых для получения муниципальной услуги.

3.4. В случае личного обращения заявителя при имеющемся затруднении в оформлении заявления специалист оказывает заявителю необходимую методическую помощь.

3.5. Заявление регистрируется в общем журнале входящей корреспонденции в день поступления обращения в соответствии с правилом ведения журнала регистрации входящей корреспонденции:

- порядковый номер записи;
- дату приема заявления;
- данные о заявителе;
- цель обращения.

3.6. На заявлении проставляется регистрационный штамп, в нем указывается входящий номер, дата поступления запроса.

3.7. В случае личного обращения заявителя, специалист библиотеки сообщает заявителю фамилию, инициалы исполнителя, у которого заявитель в течение срока предоставления муниципальной услуги может узнать о стадии рассмотрения и времени, оставшегося до ее завершения.

3.8. По окончании рассмотрения обращения заявителю предоставляется ответ, содержащий:

3.8.1. имеющуюся информацию о доступе к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных;

3.8.2. уведомление об отсутствии запрашиваемых сведений;

3.8.3. отказ в предоставлении муниципальной услуги.

3.9. Ответ направляется заявителю почтой или электронной почтой. В случае личного получения, непосредственно в МКУК «МФКЦ им. А. Ванина», заявитель расписывается в получении и указывает дату получения.

(в редакции постановления от 17.09.2018 № 495)

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется председателем комитета по культуре администрации района.

4.2. Специалист, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема и отправки документов, правильность и своевременность внесения записей в журналах регистрации входящих и исходящих документов.

4.3. Специалист, ответственный за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за нарушение сроков рассмотрения и иных административных действий, установленных Регламентом.

4.4. Персональная ответственность специалиста закрепляется в его должностной инструкции в соответствии с требованиями законодательства.

4.5. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистом положений Регламента, иных локальных актов.

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

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

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, привлекаемых уполномоченным многофункциональным центром в установленном законом порядке, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников

(в редакции постановления от 14.12.2018 № 686)

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальную услугу, либо муниципальных служащих при предоставлении ими муниципальной услуги, а также право на получение сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Многофункционального центра, работника Многофункционального центра при предоставлении ими муниципальной услуги в случаях, предусмотренных в [пунктах 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2](#) Административного регламента.

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

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

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации законами, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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, иными нормативными правовыми актами Алтайского края и муниципальными правовыми актами;

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 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.3.1. Жалоба подается заявителем в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр, либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем Многофункционального центра (далее - учредитель Многофункционального центра).

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника Многофункционального центра подаются руководителю этого Многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) Многофункционального центра подаются учредителю Многофункционального центра или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Алтайского края.

5.3.2. Жалоба может быть направлена по почте, через Многофункциональный центр, официальный сайт органа предоставляющего муниципальную услугу, Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении муниципальных услуг органами, предоставляющими муниципальные услуги, их должностными лицами, муниципальными служащими (далее - "портал досудебного обжалования"), а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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

а) официального сайта органа предоставляющего муниципальную услугу в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет";

б) Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций);

в) портала досудебного обжалования (do.gosuslugi.ru).

5.4. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом предоставляющем услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления муниципальной услуги.

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

5.6. 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:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

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.

5.7. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в [пункте 5.6](#) Административного регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. При подаче жалобы через Многофункциональный центр ее передача в орган, предоставляющий муниципальную услугу обеспечивается Многофункциональным центром в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную услугу.

5.10. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, Многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, 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;

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

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

5.11. Орган, предоставляющий муниципальную услугу обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах, на официальном сайте органа предоставляющего муниципальную услугу, на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций);

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

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления Многофункционального центра приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.12. Орган, предоставляющий муниципальную услугу заключает с Многофункциональным центром соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления Многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.13. Жалоба, поступившая в орган предоставляющий муниципальную услугу, Многофункциональный центр, учредителю Многофункционального центра подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.14. По результатам рассмотрения жалобы руководитель органа, предоставляющего муниципальную услугу принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом предоставляющего муниципальную услугу опечаток и

ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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.

(введен постановлением от 21.10.2019 № 602)

5.15. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в [подпункте "в" пункта 5.3.3](#) Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.16. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица органа предоставляющего муниципальную услугу, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.17. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством портала досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение семи дней со дня регистрации жалобы заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае орган предоставляющий муниципальную услугу вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в орган предоставляющий муниципальную услугу или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.18. При удовлетворении жалобы орган предоставляющий муниципальную услугу 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.

5.19. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.