



АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ  
СОСНОВОБОРСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ЛЕНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ

---

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 21/12/2018 № 2746

Об утверждении административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки»

В целях приведения административных регламентов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, администрация Сосновоборского городского округа **п о с т а н о в л я е т**:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (Приложение).

2. Считать утратившим силу административный регламент, утвержденный постановлением администрации Сосновоборского городского округа от 13.07.2011 № 1174 Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения Сосновоборского городского округа».

3. Общему отделу администрации (Баскакова К.Л.) обнародовать настоящее постановление на электронном сайте городской газеты «Маяк».

4. Отделу по связям с общественностью Комитета внутренней политики, правопорядка и гражданской защиты разместить настоящее постановление на официальном сайте Сосновоборского городского округа.

5. Настоящее постановление вступает в силу со дня официального обнародования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации  
Сосновоборского городского округа

М.В.Воронков

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное  
обслуживание пользователей библиотеки»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент разработан в целях повышения качества предоставления, доступности и создания комфортных условий для получения муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

1.2. Категория заявителей и их представителей, имеющих право выступать от их имени:

- юридические лица независимо от организационно-правовой формы;
- физические лица независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги:

- в отделе культуры администрации Сосновоборского городского округа;
- непосредственно в библиотеках МБУ «СГПБ».

1.3.1. Муниципальная услуга предоставляется по адресу:

Место нахождения – 188541, г. Сосновый Бор, Ленинградской области:

- отдел универсальной литературы/ центр общественного доступа к социально значимой и правовой информации и услуги по ксерокопированию - ул. Ленинградская, д. 46;
- отдел детской и юношеской литературы – пр. Героев, д.5;
- отдел семейного чтения – ул. Солнечная 23А.

1.3.2.Номера телефонов для справок:

- отдел универсальной литературы/ центр общественного доступа к социально значимой и правовой информации и услуги по ксерокопированию – 8(81369)2-90-69;
  - отдел детской и юношеской литературы 8(81369)4-93-02;
  - отдел семейного чтения –8(81369)4-55-97;
- Факс: 8(81369)2-60-88.

1.3.3.Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами МБУ «СГПБ» в ходе личного обращения пользователей и с использованием средств телефонной связи, посредством размещения в сети Интернет на сайте МБУ «СГПБ» ([www.sbor.47lib.ru](http://www.sbor.47lib.ru)).

Адрес электронной почты МБУ «СГПБ»: [libr@sbor.net](mailto:libr@sbor.net).

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1 Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга).

2.2. Муниципальную услугу предоставляет подведомственное отделу культуры администрации Сосновоборского городского округа учреждение – муниципальное бюджетное учреждение «Сосновоборская городская публичная библиотека» (далее – МБУ «СГПБ», библиотека).

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги - выдача пользователям во временное пользование документов\*\*, фиксируемая в бланках первичной отчетности в соответствии с ГОСТом 7.20-2000 Библиотечная статистика; предоставление информации в соответствии с запросами пользователей на основании локальных нормативно-правовых актов по основной деятельности.

2.4. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

2.4.1. Срок выполнения заявки по МБА (межбиблиотечному абонементу) с момента подачи заявки:

- 10 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;
- 15 рабочих дней – при дополнительном библиографическом поиске.

2.4.2. Ожидание в очереди заявителя при подаче запроса, а также при получении результата оказания муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги: Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 25.12.1993 № 237); Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 (Российская газета от 22.12.2006, №289); Федеральным законом от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» ("Российская газета", 17.11.1992, N 248); в данном виде документ опубликован не был; Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле», ("Российская газета", 17.01.1995, N 11-12), в данном виде документ опубликован не был; Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» ("Российская газета", 29.07.2006, N 165); Федеральным законом от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» ("Российская газета", от 17.01.1995 №11-12), в данном виде документ опубликован не был; Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, №29, ст.3504); Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; Устав муниципального бюджетного учреждения «Сосновоборская городская публичная библиотека»; Иными правовыми актами.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем.

---

\*\* Документ - материальный носитель с зафиксированной на нем в любой форме информацией в виде текста, звукозаписи, изображения и (или) их сочетания, который имеет реквизиты, позволяющие его идентифицировать, и предназначен для передачи во времени и в пространстве в целях общественного использования и хранения;

2.6.1. Перечень необходимых для предоставления муниципальной услуги документов:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации), или аналогичный документ одного из законных представителей ребенка – для лиц, не достигших 14 лет;
- читательский формуляр - документ, заполняемый специалистом библиотеки, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документах;
- читательский билет - документ, заполняемый специалистом библиотеки, дающий право пользования читальными залами библиотеки с момента его оформления и до перерегистрации;
- бланк-заказ документов по межбиблиотечному абонементу (далее – МБА) - документ, дающий право получить запрашиваемое издание из фондов библиотеки-держателя любого запрашиваемого документа;
- договор, дающий право на получение муниципальной услуги - для библиотек, организаций, учреждений, муниципальных образований, где будет предоставлена муниципальная услуга пользователям, не имеющим возможности в силу удаленности местожительства посещать библиотеки.

Требования к документам, предоставляемым пользователями:

Листок читательского требования на документ, Бланк-заказ по МБА заполняются на специальных бланках разборчивым подчерком, без произвольных сокращений. Образцы оформления документов и Бланки, необходимых для предоставления муниципальной услуги предоставляются библиотеками МБУ «СГПБ» в удобном для пользователей месте (зал каталога, читальный зал).

2.7. Для получения данной услуги не требуется предоставление иных документов, находящихся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и подведомственным им организаций (за исключением организаций, оказывающих услуги, необходимые и обязательные для предоставления муниципальной услуги) и подлежащих предоставлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.8. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги является:

- несоблюдение пользователями библиотеки Правил пользования библиотеками;
- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование в библиотеках МБУ «СГПБ»;
- утрата произведений печати и иных материалов из фондов библиотек МБУ «СГПБ», причинение вреда и нарушение сроков возврата документов;
- отсутствие документов, требуемых настоящим административным регламентом.

Предоставление муниципальной услуги возобновляется в случае устранения указанных обстоятельств, а именно:

- пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеками МБУ «СГПБ» и причинившие ущерб библиотеке, несут материальную, уголовную или иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации и Правилами пользования библиотеками МБУ «СГПБ» или компенсируют ущерб: при утере или порче документа из фонда библиотек МБУ «СГПБ» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными; при невозможности замены - возместить их стоимость;
- при нарушении сроков возврата документов, взятых во временное пользование в библиотеках МБУ «СГПБ» пользователи обязаны заплатить пени в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУ «СГПБ», могут быть лишены права пользования библиотеками МБУ «СГПБ» на сроки, устанавливаемые администрацией МБУ «СГПБ»;

- за утрату произведений печати и иных материалов из фондов библиотек МБУ «СГПБ», причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность за них несут родители, опекуны, попечители, под надзором которых состоят несовершеннолетние;
- пользователем представлены документы, требуемые настоящим административным регламентом.

2.9. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги не предусмотрено.

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

Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие документов, требуемых настоящим регламентом;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с Интернетом.

Установлен запрет на повторный отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, не указанным в первоначальном отказе. Запрещается истребовать у заявителя документы и информацию, на отсутствие или недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, за исключением случаев, перечисленных в Федеральном законе от 19.07.2018 №204-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, перечисленных в пункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

2.11. Муниципальная услуга предоставляется МБУ «СГПБ» бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги составляет не более 15 минут.

2.13. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

Запрос заявителя о предоставлении муниципальной услуги регистрируется в МБУ «СГПБ» в следующие сроки:

- при личном обращении – в день поступления запроса;
- при обращении в электронном виде - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем поступления запроса.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания.

2.14.1. Помещения, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам «Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2.1340-03», Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), введенным в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994 №736 нормам охраны труда. Рабочие места специалистов библиотеки оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; обеспечивается доступ в Интернет; выделяются расходные материалы, канцелярские товары.

2.14.2. Текстовая информация размещается на информационных стендах в помещениях, предназначенных для предоставления муниципальной услуги.

2.14.3. Места ожидания и предоставления муниципальной услуги, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможности оформления документов и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями;
- пользовательскими компьютерами с доступом в Интернет;
- мебелью обеспечивающей комфорт пользователям;
- первичными средствами пожаротушения;
- автоматической системой оповещения людей о ЧС.

2.14.4. Помещение оборудовано входом для свободного доступа пользователей. На входе в здания, где предоставляется муниципальная услуга, установлены вывески.

2.15. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.15.1. Показатели доступности оказания муниципальной услуги:

- на предоставление муниципальной услуги могут претендовать заявители – независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
- наличие в учреждении, оказывающем муниципальную услугу системы информирования и консультирования, в соответствии с административным регламентом;

2.15.2. Показатели качества предоставления муниципальной услуги:

- предоставление библиотечных услуг путем проведения книжных выставок с учетом интересов и потребностей, различных социально-возрастных и образовательных групп;
- чтение лекций в помещении библиотеки для различных групп населения;
- организация совместной работы с научными и образовательными и иными учреждениями.

2.16. Получение услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, не требуется.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

2.17.1. Предоставление муниципальной услуги посредством МФЦ не предусмотрено.

2.17.2. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме предусмотрено.

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

3.1. Прием и регистрация пользователей.

3.1.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеки МБУ «СГПБ».

3.1.2. Ответственным за предоставление услуги является должностное лицо библиотеки МБУ «СГПБ» или специалисты.

3.1.3. Порядок действий:

- оформление документов на право получения муниципальной услуги: запись пользователя в библиотеки МБУ «СГПБ», оформление читательского билета, заполнение регистрационной карточки, читательского формуляра специалистом библиотеки МБУ «СГПБ»;

- ознакомление с Правилами пользования библиотек МБУ «СГПБ» и другими локальными нормативно-правовыми актами по основной деятельности, регламентирующими библиотечную деятельность.

3.1.4. При оформлении документов на право получения муниципальной услуги используются Правила пользования библиотеками МБУ «СГПБ», утвержденные приказом директора.

3.1.5. **Результатом административного действия является** оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.2. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеки МБУ «СГПБ».

3.2.2. Порядок действий:

- оформление пользователем в письменной форме запроса на выдачу требуемого документа на бланке читательского требования;
- запрос в устной форме, оформление пользователем в письменной форме запроса, а также самостоятельный выбор документов, находящихся в открытом доступе – для пользователей библиотек МБУ «СГПБ»;
- выполнение специалистом библиотеки МБУ «СГПБ» запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии со спецификой требуемого документа на любом носителе, в том числе в электронных сетях в соответствии со спецификой требуемого документа;
- фиксация выдачи изданий в соответствии с ГОСТ, регистрация выполненных запросов.

3.2.3. Выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУ «СГПБ», утвержденными приказом директора.

3.2.4. **Результатом административного действия является** выдача пользователю документа во временное пользование и информации в соответствии с запросами пользователей.

3.3. Порядок предоставления книг по МБА.

3.3.1. Выполнение заявки по МБА.

3.3.2. Порядок действий:

- заполнение пользователем бланка-заказа, подписанного лицом, ответственным за работу МБА;
- регистрация, полученного бланка – заказа, оформленного в соответствии с требованиями ГОСТ 7.1-84, ГОСТ 7.11-78, ГОСТ 7.12-77, в адресной картотеке;
- поиск запрошенного документа по существующим каталогам, базам данных, библиографическим указателям. Фиксация результатов поиска на оборотной стороне 1 части бланка - заказа;
- перенаправление заказа в ЛОУНБ или в другие библиотеки - при отсутствии запрашиваемого документа в фонде;
- получение документа из фонда библиотеки - держателя;
- выдача документа пользователю;
- почтовая отправка документа с указанием даты выдачи и реквизитов.

3.3.3. Административные действия осуществляются в соответствии с Правилами пользования библиотеками МБУ «СГПБ», утвержденными приказом директора.

3.3.4. **Результатом административного действия является** выполнение заявки в установленном порядке.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляет начальник отдела культуры администрации Сосновоборского городского округа. Контроль осуществляется путем проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, соблюдения работниками административных процедур и правовых актов Российской Федерации и Ленинградской области, регулирующих вопросы библиотечного дела.

Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется специалистами, ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль осуществляется путем проведения ответственными специалистами МБУ «СГПБ», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется в формах:

- 1) проведения проверок;
- 2) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) специалистов МБУ «СГПБ», ответственных за предоставление муниципальной услуги.

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

В целях осуществления контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги проводятся плановые и внеплановые проверки.

Плановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся не чаще одного раза в три года в соответствии с планом проведения проверок, утвержденным контролирующим органом.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением муниципальной услуги (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретной жалобе заявителя.

Внеплановые проверки предоставления муниципальной услуги проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц, а также в целях проверки устранения нарушений, выявленных в ходе проведенной проверки, вне утвержденного плана проведения проверок. Указанные обращения подлежат регистрации в день их поступления в системе электронного документооборота и делопроизводства контролирующего органа. По результатам рассмотрения обращений дается письменный ответ.

О проведении проверки издается правовой акт руководителя контролирующего органа о проведении проверки исполнения административных регламентов по предоставлению муниципальных услуг.

По результатам проведения проверки составляется акт, в котором должны быть указаны документально подтвержденные факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, а также выводы, содержащие оценку полноты и качества предоставления муниципальной услуги и предложения по устранению

выявленных при проверке нарушений. При проведении внеплановой проверки в акте отражаются результаты проверки фактов, изложенных в обращении, а также выводы и предложения по устранению выявленных при проверке нарушений.

4.3. Ответственность специалистов МБУ «СГПБ» за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

Специалисты, уполномоченные на выполнение административных действий, предусмотренных настоящим административным регламентом, несут персональную ответственность за соблюдением требований действующих нормативных правовых актов, в том числе за соблюдением сроков выполнения административных действий, полноту их совершения, соблюдение принципов поведения с заявителями, сохранность документов.

Руководитель МБУ «СГПБ» несет персональную ответственность за обеспечение предоставления муниципальной услуги.

Работники МБУ «СГПБ» при предоставлении муниципальной услуги несут персональную ответственность:

- за неисполнение или ненадлежащее исполнение административных процедур при предоставлении муниципальной услуги;
- за действия (бездействие), влекущие нарушение прав и законных интересов физических или юридических лиц.

Должностные лица, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего административного регламента, привлекаются к ответственности в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

## **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц или муниципальных служащих**

5.1. Заявители имеют право на обжалование решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципальных служащих в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования является решение, действие (бездействие) МБУ «СГПБ», специалистов, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в том числе должностные лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

- 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- 2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- 3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги;
- 4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- 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 и иными

нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

7) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими 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 и иными нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, 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, за исключением за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

#### 5.3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

Жалоба может быть подана как в письменной форме на бумажном носителе, так и в электронной форме в МБУ «СГПБ». Жалоба на решение и (или) действия (бездействие) директора МБУ «СГПБ» подаются главе администрации муниципального образования «Сосновоборский городской округ».

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта МБУ «СГПБ», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба может быть подана заявителем через МФЦ. При поступлении жалобы МФЦ обеспечивает ее передачу в уполномоченный орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы, соответствующей требованиям части 5 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ.

При необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе необходимые документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы, либо их копии.

В письменной жалобе в обязательном порядке указывается:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя -

юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Жалоба подписывается подавшим ее физическим лицом. Указывается дата составления жалобы.

МБУ «СГПБ» при получении жалобы выдает Пользователю уведомление о принятии жалобы, содержащее координаты должностного лица (фамилия, имя, отчество, телефон), а также дату принятия решения о рассмотрении жалобы. Жалоба рассматривается на предмет правильности оформления в присутствии заявителя. В случае наличия ошибок, заявитель может исправить их незамедлительно.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для составления и обоснования жалобы в случаях, установленных статьей 11.1 Федерального закона № 210-ФЗ, при условии, что это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц, и если указанные информация и документы не содержат сведения, составляющих государственную или иную охраняемую тайну.

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации. 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.

Жалоба регистрируется в день её поступления в МБУ «СГПБ».

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

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ленинградской области, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе, Заявителю в письменной форме по почте заказным письмом и по желанию Заявителя в электронной форме, направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. Решение по жалобе по желанию Заявителя также может быть передано ему лично в руки под подпись.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, многофункциональным центром либо организацией, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 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.

5.9. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пункте 5.7, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.10. В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе, если в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего жалобу, и адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- наличие решения по жалобе, принятого в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.10.1. Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

- в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- в письменном обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (в указанном случае орган местного самоуправления или должностное лицо вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить гражданину, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом);
- текст письменного обращения не поддается прочтению (в указанном случае ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению).

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

5.12. В части судебного обжалования:

Заявитель вправе обжаловать действия (бездействие) должностного лица, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги в суде.

Заявитель вправе обратиться с жалобой в суд в течение трех месяцев, если считает, что неправомерными действиями (бездействием), а также решениями муниципальных органов или должностных лиц нарушены его права и свободы.