|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение к постановлению главы МО «Нельхай»  от «\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2012г. |

**ПРОЕКТ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

по предоставлению муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения в МБУК ИКЦ МО «Нельхай»»

**1. Общие положения**

**1.1. Административный регламент по** предоставлению муниципальной услуги « Библиотечное обслуживание населения в МБУК ИКЦ МО «Нельхай»» (далее – Административный регламент), разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги «« Библиотечное обслуживание населения в МБУК ИКЦ МО «Нельхай»» (далее – Муниципальная услуга) и определяет сроки и последовательность действий (административные процедуры) при предоставлении Муниципальной услуги.

**1.2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление Муниципальной услуги**

Полномочия по предоставлению Муниципальной услуги осуществляются в соответствии со следующими нормативными документами:

- Конституцией РФ

- Гражданским кодексом РФ

- Законом РФ «Основы законодательства РФ о культуре» от 9.10. 1992г. № 3612 – 1(с изменениями и дополнениями)

- Федеральным законом РФ «Об общих принципах организации местного самоуправления в РФ» от 06.10.2003г. № 131

- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12. 1994г. № 77

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12. 1994г. № 78 ( с изменениями и дополнениями)

- Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07. 2006г. № 149

- Федеральным законом «Об ограничении курения табака» от 10.07. 2001г. № 87

- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006г. № 152

- Письмом Министерства финансов РФ «Об инвентаризации библиотечных фондов» от 04.11.1998г. № 16-00-16-198

- Законом Иркутской области «О библиотечном деле в Иркутской области» от 03.10.1997г. № 40 ( с изменениями)

- Законом Иркутской области «Об экологическом образовании, просвещении и формировании экологической культуры в Иркутской области» от 17.12. 2003г. № 33/6 – ЗС

- Законом Иркутской области «Об административной ответственности за правонарушения в сфере библиотечного дела в Иркутской области» от 21.11.2007г. № 36/2/5

- Уставом МБУК ИКЦ МО «Нельхай», утвержденным Постановлением администрации МО «Нельхай» от 22.08.2011 г. № 24-П.

- Настоящим регламентом

- Положением «Об основах хозяйственной деятельности и финансирования организаций культуры и искусства», утверждено Постановлением правительства РФ от 26.06.1995г. № 609 (с изменениями)

- Инструкцией «Об учёте библиотечного фонда», утвержденной Постанов-лением Министерства культуры РФ от 02.12. 1998г. № 590

- Межотраслевыми нормами времени на работы, выполняемые в биб-лиотеках, утвержденными Постановлением Министерства труда и социа-льного развития РФ от 03.02.1997г. №6

- Правилами пожарной безопасности в РФ (ППБ 01-03), утвержденными Приказом Министерства РФ по делам Гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий от 18.06. 2003г. № 313

- Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры РФ (ВППБ 13-01-94), введенными Приказом Минкультуры России от 01.11.1994г. № 736

- Примерным положением о службе безопасности музеев и библиотек РФ, направленным письмом Министерства культуры РФ от 16.02. 1995г. № 01 – 32/16- 25

- Правилами организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда РФ и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, органи-зациях Российской академии наук, утвержденными Приказом Минкультуры России от 18.01. 2007г. № 19

- Государственным стандартом ГОСТ 7.11-78. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Сокращение слов и словосочетаний на иностранных европейских языках в библиографическом описании.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.12-93. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Сокращение слов на русском языке. Общие требования и правила.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.4-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Выходные сведения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.9-95. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Реферат и аннотация. Общие требования.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.73-96. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Поиск и распрост-ранение информации. Термины и определения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.74-96. Система стандартов по инфор-мации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-поисковые языки. Термины и определения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.76-96. Система стандартов по инфор-мации, библиотечному и издательскому делу. Комплектование фонда доку-ментов. Библиографирование. Каталогизация. Термины и определения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.5-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Журналы, сборники, информационные издания. Издательское оформление публикуемых мате-риалов.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.51-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Карточки для каталогов и картотек. Каталогизация в издании. Состав, структура данных и издательское оформление.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.77-98. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Межгосударственный рубрикатор научно-технической информации. Структура, правила исполь-зования и введения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.0-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно – библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.55-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Основные положения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.78-99. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Издания. Вспомога-тельные указатели.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.20-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиотечная статис-тика.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.80-2000. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Заголовок. Общие требования и правила составления.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.19-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Форма для обмена данных. Содержание записи.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.25-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Тезаурус инфор-мационно – поисковый одноязычный. Правила разработки, структура, состав и форма представления.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.32-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Отчёт о научно- исследо-вательской работе. Структура и правила оформления.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.81-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Статистический учёт выпуска непериодический, периодических и продолжающихся изданий. Основные положения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.82-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Библиографическая запись. Библиографическое описание электронных ресурсов.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.83-2001. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Электронные издания. Основные виды и выходные сведения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.48-2002. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Консервация документов. Основные термины и определения.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.50-2002. Консервация документов. Общие требования.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.1-2003. Библиографическая запись. Библиографическое описание. Общие требования и правила составления.

- Государственным стандартом ГОСТ 7.59-2003. Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Индексирование документов. Общие требования к систематизации и предметизации.

- Стандартом отрасли ОСТ 29.130-97. Издания. Основные термины и определения. Модельный стандарт публичной библиотеки, принятый Российской библиотечной ассоциацией 24 мая 2001 года.

- Письмом Минкультуры России от 8 октября 2004г. № 7-01-16/08 «Об условиях оплаты труда в государственных учреждениях субъектов Российской Федерации»

-Устав МО «Нельхай» от 14. 01.2006г;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Информационно-культурный центр» МО «Нельхай» от 05.09.2011г

- Локальные акты МО «Нельхай» регламентирующие культурно-досуговую деятельность: Постановление главы МО «Нельхай» от 13.01.2012 № 1-П «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования «Нельхай»

**1.3. Описание заявителей**

1. Заявителями, имеющими право на получение Муниципальной услуги, могут являться:

- граждане Российской Федерации;

- иностранные граждане и лица без гражданства;

- российские и иностранные юридические лица.

- юридические лица, действующие в соответствии с законом, иными правовыми актами и учредительными документами.

### 1.4. Порядок информирования потенциальных потребителей о предоставлении муниципальной услуги

1. Информация о порядке предоставления Муниципальной услуги предоставляется:

- в учреждениях культуры, на информационных стендах

- с использованием средств телефонной связи

- посредством публикации в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.).

- посредством личного обращения

- посредством письменного запроса на почтовый адрес

- с использованием внешней рекламы на территории МО «Нельхай».

-посредством электронного запроса на электронный адрес: [Zaladm@irmail.ru](mailto:Zaladm@irmail.ru) и (или) [nelhaimo.egorova@yandex.ru](mailto:nelhaimo.egorova@yandex.ru)

2. Прием и консультирование граждан по вопросам связанным с предоставлением Муниципальной услуги, осуществляется в соответствии со следующим графиком:

График работы администрации МБУК ИКЦ муниципального образования «Нельхай»:

понедельник – пятница: c 09:00 – 17.00. (перерыв на обед 13.00-14.00).

суббота и воскресенье – выходные дни.

График работы учреждений культуры МБУК ИКЦ:

Вторник, среда – 10:00 – 13:00, 14:00 – 18:00; четверг-суббота - 09:00 – 13:00, 14:00 – 18:00; воскресенье, понедельник – выходной день.

3. Информацию о порядке предоставления Муниципальной услуги предоставляется по следующим адресам:

-Администрация МО «Нельхай» (учредитель)- 669467, Иркутская область, Аларский район, с.Апхульта, ул.Гагарина, д 6. Тел. (8-395-64) 900-75.

- Апхультинская сельская библиотека (адрес:669467 Иркутская область, Аларский район, с. Апхульта, ул. Свердлова, 18);

- Нельхайская сельская библиотека (адрес: 669467 Иркутская область, Аларский район, д. Нельхай, ул. Юбилейная 9-1);

- Мольтинская сельская библиотека (адрес: 669467 Иркутская область, Аларский район, д. Мольта, ул. Трактовая, 60)

4. На информационных стендах в помещении, предназначенном для приема документов для предоставления Муниципальной услуги, и Интернет-сайте администрации муниципального образования размещается следующая информация:

- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по оказанию Муниципальной услуги;

- месторасположение, график (режим) работы, номера телефонов, адреса Интернет-сайтов и электронной почты органов, в которых заявители могут получить информацию о предоставлении Муниципальной услуги;

- основания отказа в предоставлении Муниципальной услуги;

5. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты МБУК ИКЦ МО «Нельхай» подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании МБУК ИКЦ, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

6. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

7. Заявители, обратившиеся за предоставлением услуги, в обязательном порядке информируются специалистами:

- о порядке предоставления Муниципальной услуги;

- об отказе в предоставлении Муниципальной услуги.

### 8. Порядок информирования о ходе предоставления Муниципальной услуги

- информирование о ходе предоставления Муниципальной услуги осуществляется специалистами при личном контакте с заявителями, с использованием средств Интернет, почтовой, телефонной связи, посредством электронной почты.

- информация о приостановлении предоставления Муниципальной услуги или об отказе в ее предоставлении направляется непосредственно заявителю лично или по телефону, электронной почте, указанным в обращении (при наличии соответствующих данных в обращении).

- информация о сроках предоставления Муниципальной услуги сообщается при личном обращении или по указанному в обращении телефону и (или) по электронной почте.

- в любое время с момента приема обращения заявитель имеет право на получение сведений о прохождении процедур по предоставлению Муниципальной услуги при помощи телефона, средств Интернета, электронной почты, или посредством личного посещения учреждений культуры.

- требования при предоставлении информации об оказании Муниципальных услуг населению: ответ на обращение должен быть полный, точный и оперативный, в вежливой форме, реклама должна соответствовать установленным нормам и содержать полную информацию о предоставляемой услуге.

- информация о процедуре предоставления Муниципальной услуги предоставляется бесплатно.

- не подлежат рассмотрению запросы и Интернет-обращения, не содержащие фамилии, почтового и/или электронного адреса заявителя. Также не принимаются к рассмотрению запросы, содержащие ненормативную лексику и оскорбительные высказывания.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

**2.1. Наименование муниципальной услуги**

«Библиотечное обслуживание населения в МБУК ИКЦ МО «Нельхай»»**2.2**

**2.2Наименование учреждения, непосредственно предоставляющего муниципальную услугу**

Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Информационно-культурный центр» МО «Нельхай»

**2.3. Сведения о конечном результате предоставления Муниципальной услуги**

1. Конечным результатом предоставления Муниципальной услуги могут являться:

- организация досуга жителей на базе культурно-досуговых учреждений,

- предоставление доступа к библиотечному фонду учреждения,

- предоставление необходимой информации по имеющемуся библиотечному фонду учреждения,

-оказание помощи в подборе необходимой литературы,

- отказ в предоставлении муниципальной услуги,

- жалоба со стороны потребителя муниципальной услуги,

- рассмотрение жалобы и вынесение решения по устранению возникшей проблемы

2. Процедура предоставления услуги завершается путем участия жителей:

- в культурно-досуговых мероприятиях (книжных выставках, в выставках-стендах, викторинах и т.д.);

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

1. Сроки предоставления услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

-по телефону;

- на информационных стендах учреждений;

- посредством внешней рекламы;

- посредством личного обращения;

- по письменным запросам (обращениям).

1.1. При использовании средств телефонной связи информация о времени и месте театральных представлений, филармонических и эстрадных концертов и гастрольных мероприятий театров и филармоний, анонсы данных мероприятий предоставляется получателю муниципальной услуги в момент обращения. Время разговора не должно превышать 5 минут.

В случае, если специалист, принявший звонок, не может самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, которое может ответить на вопрос гражданина, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае, если сотрудники учреждения не могут ответить на вопрос гражданина немедленно, результат рассмотрения вопроса сообщают заинтересованному лицу в течение двух часов.

1.2. На информационных стендах, расположенных непосредственно в помещениях муниципальных учреждений культуры, информация предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения.

1.3. Внешняя реклама в населённых пунктах МО «Нельхай», в других населенных пунктах.

2. Максимальное время ожидания для получения консультации, а так же предоставление информации о порядке предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

2.1. Консультирование получателя услуги по интересующим вопросам во время личного приема специалистом учреждения культуры не может превышать 10 минут.

2.2. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение направляется на почтовый адрес заявителя в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

**2.5.. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

-Устав МО «Нельхай» от 14.01.2006г;

-Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Информационно-культурный центр» МО «Нельхай» от 05.09.2011г

- Локальные акты МО «Нельхай» регламентирующие культурно-досуговую деятельность: Постановление главы МО «Нельхай» от 13.01.2012 № 1-П «Об утверждении реестра муниципальных услуг муниципального образования «Нельхай».

**2.7. Перечень** **документов необходимых** **для оказания муниципальной услуги**:

- паспорт или иной документ удостоверяющий личность заявителя,

- письменное заявление на имя руководителя учреждения с просьбой предоставления услуги,

- в случае отказа в предоставлении муниципальной услуги заявителю сообщается в письменном виде с объяснением причин отказа.

**2.8. Основания для отказа в приёме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

-несоответствие обращения содержанию услуги;

-запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

-запрашиваемая информация не связана с деятельностью данного учреждения по оказанию услуги.

**2.9.** **Основания для отказа в предоставлении Муниципальной услуги**

* 1. В предоставлении Муниципальной услуги может быть отказано на следующих основаниях:

- обращение за получением Муниципальной услуги лица в ненадлежащем состоянии (алкогольное или наркотическое опьянение) либо нарушение лицом правил общественного порядка (грубое отношение, агрессивное поведение, нецензурная брань),

**2.10**. **Сведения о стоимости предоставления муниципальной услуги**

- муниципальная услуга предоставляется бесплатно и (или) частично платная.

**2.11.** **Срок ожидания в очереди при подаче запроса для предоставления муниципальной услуги**

- в течении двух дней со дня подачи запроса.

**2.12.** **Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги**

- в течении двух дней с момента подачи запроса

**2.13. Требования к помещениям , залам ожидания, оборудованию мест оказания Муниципальной услуги**

1. Прием граждан для оказания Муниципальной услуги осуществляется согласно графику работы МБУК ИКЦ, указанном в пункте 1.4. настоящего Административного регламента.

2. Помещения, выделенные для предоставления муниципальной услуги, должны:

- соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам;

- обеспечение коммунальными услугами,

- оснащение средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации,

- материально-техническое оснащение процесса организации досуга.

3.Места для проведения личного приема граждан оборудуются стульями, столами, обеспечиваются канцелярскими принадлежностями для написания письменных обращений, информационными стендами.

4.Для ожидания гражданам отводится специальное место, оборудованное стульями, читальный зал должен быть хорошо освещён.

5. В местах предоставления муниципальной услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

**3. Описание состава последовательности действий и сроков выполнения муниципальной услуги.**

**3.1.юридический факт, являющийся основанием для начала административной процедуры**

- заявление или письменное обращение с просьбой оказания муниципальной услуги

**3.2.должностные лица ответственные за предоставление муниципальной услуги.**

- руководитель МБУК ИКЦ МО «Нельхай» - Кунгурова Валентина Платоновна

- заведующая Апхультинской СБ – Халтаева Джемма Доржеевна

- библиотекарь Нельхайской СБ – Владимирова Ольга Анатольевна

- библиотекарь Мольтинской СБ – Джипова Ольга Моисеевна

**3.3. содержание административной процедуры и срок её выполнения**

-запрос на предоставление муниципальной услуги,

-регистрация и рассмотрение запроса на предоставление муниципальной услуги,

-жалоба или претензия со стороны заявителя в адрес учреждения и (или) лиц ответственных за предоставление услуги

- сроки выполнения административной процедуры соответствуют срокам указанным в п.2.5.

**3.4. критерии принятия решения**

- правильность формулировки запроса,

-правильность состава услуги,

-правильность обращения в отношении адреса по оказанию услуги,

-соответствие порядка предоставления документов для оформления запроса по предоставлению услуги.

**3.5.результат административной процедуры и порядок передачи результата**

- принятие и рассмотрение запроса,

-проверка правильности порядка и формулировки запроса,

- удовлетворительный ответ по запросу услуги,

- оформление необходимых документов для оформления и предоставления услуги с обозначенными сроками предоставления услуги (в соответствии с порядком),

- отказ в предоставлении услуги,

- письменное сообщение об отказе в предоставлении услуги и его причина

**3.6.способ фиксации выполнения административной процедуры**

-картотека,

-журнал регистрации читателей

-журнал учёта и регистрации запросов по предоставлению услуги (печатный и электронный формат)

**4Формы контроля за выполнением муниципальной услуги**

**4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий**, определенных административными процедурами по предоставлению Муниципальной услуги, и принятием решений работниками МБУК ИКЦ, осуществляется руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, а также должностными лицами, участвующими в предоставлении Муниципальной услуги.

**4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения** руководителем, ответственным за организацию работы по предоставлению Муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения положений настоящего административного регламента, иных правовых актов.

**4.3. Периодичность осуществления** текущего контроля устанавливается учредителем.

**4.4. Контроль за полнотой и качеством** предоставления Муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников МБУК ИКЦ МО «Нельхай»

**4.5. По результатам проведенных проверок,** в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.6.Проведение проверок может носить плановый характер** (осуществляться на основании годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления Муниципальной услуги по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги).

**4.7.Ответственность должностных лиц** за решения и действия (бездействие), принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги:

- приём заявки,

-приём документов,

- оформление заявки,

- отказ в приёме документов,

-отказ в оказании услуги,

- соблюдение порядка предоставления информации об услуге и самой услуги,

- соблюдение сроков предоставления информации об услуге и самой услуги.

-соблюдение правил и норм поведения в работе с заявителем, установленных в положении о правилах норм поведения в учреждении.

**4.8. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением административного регламента.**

- Порядок разработки и утверждения Административных регламентов предоставления муниципальных услуг от 15.12.2011.,

- О правилах и нормах поведения в учреждениях культуры,

**5.Порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления Муниципальной услуги.**

**5.1.** Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия работников органов, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в вышестоящие органы в досудебном и судебном порядке. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления Муниципальной услуги, возможно только в судебном порядке.

**5.2.** Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги имеют право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию) по адресам (почтовый, электронный) указанным в п.1.4. на имя руководителя учреждения.

**5.3**. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

- фамилию, имя, отчество;

- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- изложение сути жалобы;

- личную подпись и дату.

**5.4.** Должностные лица, ответственные или уполномоченные работники органов, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, проводят личный прием потребителей результатов предоставления Муниципальной услуги:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других муниципальных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

**5.5**. При обращении потребителей результатов предоставления муниципальной услуги в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

**5.6.** Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

**5.7.** К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

**5.8.** Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

**5.9.** Жалоба подписывается подавшим ее потребителем результатов предоставления Муниципальной услуги.

**5.10**. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, ответственный или уполномоченный работник принимает решение об удовлетворении требований потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги и о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

**5.11.** Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется потребителю результатов предоставления Муниципальной услуги.

**5.12**. Обращение потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги не рассматривается в следующих случаях:

- отсутствия сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);

-отсутствия подписи потребителя результатов предоставления муниципальной услуги;

-если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления Муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

**5.13**. Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

**5.14**. Потребители результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления Муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц, ответственных или уполномоченных работников, работников, участвующих в предоставлении Муниципальной услуги, в судебном порядке.

**5.15**. В суде могут быть обжалованы решения, действия или бездействия, в результате которых:

-нарушены права и свободы потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги;

-созданы препятствия к осуществлению потребителем результатов предоставления Муниципальной услуги его прав и свобод;

-незаконно на потребителя результатов предоставления Муниципальной услуги возложена какая-либо обязанность, или он незаконно привлечен к какой-либо ответственности.

**5.16**. Потребитель результатов предоставления Муниципальной услуги вправе обжаловать как вышеназванные решения, действия или бездействие, так и послужившую основанием для их принятия или совершения информацию либо то и другое одновременно.