

# АДМИНИСТРАЦИЯ СЕЛИВАНОВСКОГО РАЙОНА

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

10.07.2013

№ 661

*О внесении изменений в постановление администрации Селивановского района от 23.04.2013 №413 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальными учреждениями культуры Селивановского района Владимирской области муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»*

В целях приведения в соответствие с требованиями действующего законодательства и постановления администрации Селивановского района от 30.05.2013 №519 «Об утверждении Плана внесения изменений в административные регламенты предоставления муниципальных услуг в части установления показателя снижения максимального срока ожидания в очереди при сдаче запроса и получения документов до 15 минут» ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Внести в постановление администрации Селивановского района от 23.04.2013 №413 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальными учреждениями культуры Селивановского района Владимирской области муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» следующие изменения:

1.1. Пункт 2.4. раздела II. «Стандарт предоставления муниципальной услуги» изложить в следующей редакции:

«2.4. При предоставлении муниципальной услуги посредством сайта учреждения в сети Интернет муниципальная услуга предоставляется заявителю в момент обращения на сайт.

При личном обращении заявителя в учреждение за получением муниципальной услуги срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 15 минут».

1.2. Пункт 2.11. раздела II. «Стандарт предоставления муниципальной услуги» изложить в следующей редакции:

«2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении заявителя за получением муниципальной услуги, а также при получении муниципальной услуги на рабочих местах в учреждениях не должна превышать 15 минут».

1.3. Раздел V. «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц, специалистов учреждений» изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также должностных лиц, специалистов учреждений

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги:

5.1.1. Заявитель вправе обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения должностных лиц, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента устно или в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде:

- в Управление культуры – к начальнику Управления;
- в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу – к директору учреждения.

5.1.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

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

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

- отказ работников учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

## 5.2. Предмет жалобы:

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются действия (бездействие) и решения должностных лиц учреждения, принимаемые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2.2. Действия (бездействие) и решения должностных лиц и работников учреждения могут быть обжалованы в учреждении и в Управлении культуры администрации Селивановского района.

5.2.3. Прием жалоб в письменной форме осуществляется директором учреждения, уполномоченным на рассмотрение жалоб должностным лицом. График приема жалоб: вторник – пятница с 8.00ч. до 17.00ч., суббота – с 10.00ч. до 12.00ч., обеденный перерыв с 12.00ч. до 13.00ч.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

5.2.4. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта администрации Селивановского района Владимирской области [www.selivanovo.ru](http://www.selivanovo.ru), государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области» [www.rgu33.avo.ru](http://www.rgu33.avo.ru).

5.2.5. При подаче жалобы в электронном виде документы могут быть представлены в электронной форме и подписаны простой электронной подписью. Они признаются равнозначными документам, подписанным собственноручной подписью и представленным на бумажном носителе.

## 5.3. Порядок подачи и рассмотрения жалобы:

5.3.1. Жалоба в устной форме предъявляется на личном приеме. При личном приеме заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность. Если изложенные в устном обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение, с согласия заявителя, может быть дан устно в ходе личного приема. При несогласии заявителя дается письменный ответ по существу поставленных в заявлении вопросов.

### 5.3.2. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица или специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3.3. 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:

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

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.4. Сроки рассмотрения жалобы:

5.4.1. Жалоба, поступившая в учреждение, Управление культуры подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов специалистами учреждения 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.

5.5. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации:

5.5.1 Жалоба не подлежит рассмотрению в следующих случаях:

- в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего ее, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

- в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи.

5.5.2. Заявителю сообщается об оставлении обращения без рассмотрения, если:

- ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. При этом заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в жалобе вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений;

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами и не приводятся новые доводы или обстоятельства. При этом директор учреждения 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 один и тот же адрес или одному и

тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель, направивший жалобу.

#### 5.6. Результат жалобы:

5.6.1. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных должностными лицами учреждения нарушений;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

#### 5.6.2. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

- в случае если жалоба признана обоснованной, сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы:

5.7.1. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным должностным лицом учреждения или Управления культуры администрации Селивановского района.

Ответ заявителю по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме и по желанию заявителя в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

#### 5.8. Порядок обжалования решения по жалобе:

5.8.1. 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.

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

5.9.1. Каждый гражданин имеет право получить, а должностные лица учреждения обязаны ему предоставить возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если нет установленных федеральным законом ограничений на информацию, содержащуюся в этих документах и материалах.

5.10. Способы информирования заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы:

5.10.1. Информирование заявителя о порядке подачи и рассмотрения жалобы производится:

- по телефону;
- по письменным обращениям;
- по электронной почте;
- при личном обращении граждан;
- посредством размещения сведений на информационном стенде;
- на официальном сайте администрации Селивановского района Владимирской области [www.selivanovo.ru](http://www.selivanovo.ru);
- в государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг Владимирской области» [www.rgu33.avо.ru](http://www.rgu33.avо.ru).

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника муниципального учреждения «Управление культуры, спорта и молодежной политики» администрации Селивановского района.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию.

Глава района



С.В. Лебедев