

УТВЕРЖДЕН

постановлением Администрации  
Сысертского городского округа  
от 17.06.2019 № 1114

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
**предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа**  
**к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»**

**Раздел 1. Общие положения**

1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих в процессе предоставления муниципальной услуги, устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий, порядок взаимодействия Администрации Сысертского городского округа с заявителями при предоставлении муниципальной услуги, порядок обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2. Заявителями при предоставлении муниципальной услуги являются юридические и физические лица без ограничений, имеющие намерение получить доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

От имени заявителей могут выступать уполномоченные представители заявителей, полномочия которых подтверждены в соответствии со статьями 185, 185.1 Гражданского кодекса Российской Федерации нотариально удостоверенной доверенностью либо доверенностью, приравненной к нотариально удостоверенной.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

Информация о предоставлении муниципальной услуги размещается в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)), размещена на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте Сысертского городского округа в сети Интернет (<http://admsysert.ru>) и включает в себя:

1) исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

- 2) круг заявителей;
- 3) срок предоставления муниципальной услуги;
- 4) результаты предоставления муниципальной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления муниципальной услуги;
- 5) размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление муниципальной услуги;
- 6) исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- 7) информацию о праве Заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги;
- 8) формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении муниципальной услуги.

4. По вопросам предоставления муниципальной услуги и сведений о ходе предоставления муниципальной услуги заявителя информируются муниципальными служащими Администрации Сысертского городского округа, специалистами подведомственных организаций письменно, посредством электронной почты, по справочным телефонам или на личном приеме.

5. Заявитель имеет право на получение сведений о ходе предоставления муниципальной услуги при личном обращении при предъявлении документа, удостоверяющего личность (для представителя – доверенности).

Для получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги заявитель предоставляет регистрационный номер заявления.

6. Консультации о порядке предоставления муниципальной услуги предоставляются при личном обращении, посредством официальных сайтов, телефонной связи или почты. При личном обращении консультации предоставляются в часы приема обращений (запроса), в иных случаях - в рабочее время, в том числе, когда прием обращений (запроса) на предоставление муниципальной услуги не осуществляется.

7. К справочной информации относятся:

- место нахождения и графики работы органа, предоставляющего муниципальную услугу, его структурных подразделений (подведомственных учреждений), предоставляющих муниципальную услугу;

- справочные телефоны структурных подразделений органа, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе номер телефонаавтоинформатора.

8. Справочная информация, указанная в пункте 7 раздела 1 настоящего Административного регламента, размещена на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)», региональной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской

области» и на Едином портале Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций).

## Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

Наименование требования к стандарту предоставления муниципальных услуг	Содержание требований к стандарту
1. Наименование муниципальной услуги	Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.
2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу	Организацию предоставления муниципальной услуги осуществляет Управление культуры Администрации Сысертского городского округа. Непосредственное предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Сысертская районная библиотека» и его обособленные структурные подразделения (далее - муниципальные библиотеки).
3. Описание результата предоставления муниципальной услуги	<p>3.1. Результатом оказания муниципальной услуги является:</p> <p>1) доступ к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек;</p> <p>2) предоставление библиографической информации о документах, соответствующих запросу, найденной в электронных каталогах библиотек;</p> <p>3) обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги.</p> <p>3.2. Библиографическая информация представляется заявителю в виде электронного документа в краткой или полной форме.</p> <p>Краткая форма:</p> <p>автор;</p> <p>заглавие;</p> <p>год издания;</p> <p>место издания;</p> <p>ISBN;</p> <p>издательство;</p> <p>объем документа (в страницах или мегабайтах);</p> <p>место нахождения документа (в виде краткого наименования библиотеки - держателя издания).</p> <p>Полная форма:</p> <p>библиографическая запись экземпляра документа.</p>
4. Срок предоставления муниципальной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении муниципальной услуги	<p>4.1. Время предоставления муниципальной услуги с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.</p> <p>4.2. При информировании в форме ответов на обращение (запрос), полученные по электронной почте, ответ на обращение (запрос) направляется по</p>

	<p>электронной почте на электронный адрес заявителя, в срок не позднее 10 рабочих дней с момента поступления обращения (запроса).</p> <p>4.3. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение (запрос) направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения (запроса).</p>
<p>5. Срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления муниципальной услуги</p>	<p>5.1. При информировании в форме ответов на обращение (запрос), полученные по электронной почте, ответ на обращение (запрос) направляется по электронной почте на электронный адрес заявителя, в срок не позднее 10 рабочих дней с момента поступления обращения (запроса).</p> <p>5.2. При информировании в виде отсылки текстовой информации на бумажном носителе (информационного письма) по почте ответ на обращение (запрос) направляется на почтовый адрес заявителя в течение 10 дней со дня регистрации обращения (запроса).</p>
<p>6. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги</p>	<p>Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования размещен на официальном сайте Сысертского городского округа в сети Интернет, в региональной государственной информационной системе «Реестр государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области» и в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».</p>
<p>7. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги</p>	<p>Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.</p>

<p>8. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, подлежащих представлению заявителем</p>	<p>8.1. Муниципальная услуга предоставляется заявителю на основании запроса в устной форме, а также посредством информационно-телекоммуникационной сети Интернет и через «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)». Представление документов от заявителя для предоставления услуги не требуется.</p> <p>8.2. При обращении через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет заявитель заполняет соответствующие поля поискового запроса.</p> <p>8.3. Предоставление муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек осуществляется при наличии читательского билета. Читательский билет выдается в соответствии с порядком записи в конкретную библиотеку, установленным Правилами пользования библиотекой.</p> <p>Запись в муниципальные библиотеки осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт или документ, его заменяющий), несовершеннолетних в возрасте до 14 лет - при личном предъявлении законными представителями документа, удостоверяющего их личность (паспорт или документ, его заменяющий). Запись несовершеннолетних может производиться при заполнении поручительства родителями или лицами, их заменяющими.</p> <p>Запись в муниципальные библиотеки может осуществляться на основании универсальной электронной карты, если это предусмотрено федеральными законами, постановлениями Правительства Российской Федерации, нормативными правовыми актами Свердловской области, Сысертского городского округа, Правилами пользования библиотекой.</p> <p>8.4. Организации, оказывающие услугу не вправе:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) требовать от заявителя представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;</li><li>2) отказывать в приеме обращения (запроса), в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, определенных настоящим регламентом;</li><li>3) отказывать в предоставлении муниципальной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления муниципальной</li></ol>
---	--

	<p>услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления муниципальной услуги, определенных настоящим регламентом;</p> <p>б) требовать от заявителя представления документов, подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальной услуги;</p> <p>7) требовать представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением следующих случаев:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги;</li><li>✓ наличие ошибок в запросе о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;</li><li>✓ истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;</li><li>✓ выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, работника подведомственного учреждения, предоставляющего муниципальную услугу при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги. В данном случае в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, заявитель уведомляется об указанном факте, а также приносятся извинения за доставленные неудобства</li></ul>
--	--

<p>9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления</p>	<p>Не предусмотрен.</p>
<p>10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги и для возврата обращения (запроса) и приложенных к нему документов</p>	<p>Не предусмотрен.</p>

<p>11. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги и срок приостановления предоставления муниципальной услуги</p>	<p>Не предусмотрен.</p>
<p>12. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги</p>	<p>Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) завершение установленной законом процедуры ликвидации муниципальной библиотеки, оказывающей муниципальную услугу, решение о которой принято учредителем;</li> <li>2) отсутствие запрашиваемой информации в базе данных муниципальной библиотеки;</li> <li>3) несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;</li> <li>4) запрашиваемый заявителем вид информирования не предусмотрен настоящей услугой;</li> <li>5) текст электронного обращения не поддается прочтению.</li> </ol>

<p>13. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении муниципальной услуги</p>	<p>Услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, нет.</p> <p>Для получения муниципальной услуги в помещениях муниципальных библиотек требуется наличие читательского билета.</p> <p>Для получения читательского билета в муниципальной библиотеке необходимо пройти процедуру записи в данную библиотеку в соответствии с порядком, установленным Правилами пользования библиотекой.</p> <p>Документы, необходимые к предъявлению при записи в муниципальные библиотеки, указаны в пункте 8.3 раздела 2 настоящего административного регламента.</p>
<p>14. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы;</p>	<p>Не предусмотрен.</p>
<p>15. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче обращения (запроса) о предоставлении муниципальной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг</p>	<p>15.1. Время ожидания результата предоставления муниципальной услуги в электронном виде с момента формирования запроса заявителем составляет не более одной минуты.</p> <p>15.2. При личном обращении в муниципальные библиотеки срок ожидания в очереди для оформления читательского билета составляет не более 15 минут.</p> <p>15.3. Срок ожидания в очереди на доступ к автоматизированному рабочему месту пользователя составляет не более 15 минут.</p>
<p>16. Срок и порядок регистрации обращения (запроса) заявителя о предоставлении муниципальной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме</p>	<p>Максимальное время не должно превышать 15 минут.</p>

<p>17. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации, законодательством Свердловской области и муниципальными правовыми актами Сысертского городского округа о социальной защите инвалидов.</p>	<p>17.1. В помещениях для работы с заинтересованными лицами должны быть размещены информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполнения формы поискового запроса и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований Законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.</p> <p>17.2. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги в библиотеке должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами (стойками) для возможности оформления документов.</p> <p>17.3. Помещения для получения услуги в электронном виде должны быть оборудованы автоматизированными рабочими местами.</p> <p>17.4. Помещения должны соответствовать требованиям к обеспечению условий доступности для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации.</p>
<p>18. Показатели доступности и качества муниципальной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность, возможность получения муниципальной услуги в МФЦ, возможность либо невозможность получения муниципальной услуги в любом органе местного самоуправления, предоставляющего аналогичную муниципальную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации</p>	<p>18.1. Муниципальная услуга является доступной для любых российских и иностранных граждан, а также лиц без гражданства, лиц, проживающих за рубежом.</p> <p>18.2. Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) на Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) (<a href="http://www.gosuslugi.ru">www.gosuslugi.ru</a>);</li> <li>2) на Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<a href="http://66.gosuslugi.ru/pgu/">http://66.gosuslugi.ru/pgu/</a>);</li> <li>3) на сайты муниципальных библиотек в информационно-телекоммуникационной сети Интернет;</li> <li>4) в муниципальные библиотеки.</li> </ol> <p>18.3. Заявитель может получить услугу в электронном виде в сети Интернет без взаимодействия с должностными лицами.</p>

о ходе предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.	18.4. Муниципальная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, так как не носит заявительный характер и предоставляется заявителю в момент обращения. 18.5. Показателями, характеризующими доступность и качество муниципальной услуги, являются: 1) доля библиотечных фондов, отраженных в справочно-поисковом аппарате, в процентах; 2) скорость выполнения поиска по запросу, в минутах; 3) динамика роста числа обращений к справочно-поисковому аппарату в режиме удаленного доступа, в процентах.
19. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в МФЦ, особенности предоставления муниципальной услуги по экстерриториальному принципу (в случае, если муниципальная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.	Не предусмотрены.

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

1. Предоставление заявителю муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

1.1. При личном обращении заявителя:

1) прием и регистрация заявителей на основании документа, удостоверяющего личность, для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей (опекунов или иных законных представителей);

2) ознакомление с Правилами пользования библиотекой и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;

3) оформление читательского билета (формуляра) с личной подписью заявителя, являющегося договором присоединения согласно ст. 428 Гражданского кодекса Российской Федерации;

4) консультационная помощь в определении вида, территории поиска и других поисковых категорий;

5) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных на автоматизированном рабочем месте пользователя.

1.2. При обращении заявителя через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет:

1) обращение через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), на сайт муниципальных библиотек;

2) предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

2. Для получения муниципальной услуги заявитель формирует поисковый запрос по имеющимся поисковым полям на соответствующую услугу.

Для получения муниципальной услуги заявитель создает поисковый образ запроса: определяет область поиска (поля в формате RUSMARC или некоторые из них: ISBN/ISSN, ключевые слова, автора, издающую организацию), формат представления данных и поисковый термин.

В результате ответа системы заявитель может получить два варианта ответа: «найдено 0 документов» или информацию о количестве найденных документов и уровне доступа к ним: «открытый доступ в сети Интернет» (в виде ссылки на полный текст документа) или о месте хранения документа в библиотеке (без ссылки на полный текст документа). В случае ответа «найдено 0 документов» заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей) заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотек при личном обращении осуществляется в часы работы муниципальных библиотек.

4. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет осуществляется в круглосуточном режиме.

5. Для получения муниципальной услуги в электронном виде через обращение к Единому portalу государственных и муниципальных услуг (функций) (<http://www.gosuslugi.ru/>), Portalу государственных и муниципальных услуг (функций) Свердловской области (<http://66.gosuslugi.ru/pgu/>), заявителю предлагается выполнить поиск в единой базе данных «Предоставление доступа к базам данных библиотек Свердловской области».

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если потребителю муниципальной услуги в установленные сроки предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности

ее выполнения по причинам, перечисленным в пункте 12 раздела 2 настоящего административного регламента.

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

1. Контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений, осуществляет заместитель Главы Администрации Сысертского городского округа по социальным вопросам.

2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) специалистов в ходе предоставления муниципальной услуги.

3. Контроль осуществляется в форме текущего контроля, а также путем проведения плановых и внеплановых проверок соблюдения специалистами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, требований настоящего Административного регламента.

4. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы.

5. Внеплановая проверка может быть проведена по конкретному обращению заявителя. Внеплановая проверка проводится на основании муниципального правового акта, которым, в числе прочего, определяется состав лиц, производящих проверку и направления, по которым она будет проводиться. Результаты проверки оформляются актом.

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

#### **Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц, муниципальных служащих Сысертского городского округа**

1. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, и их должностных лиц, муниципальных служащих органов местного самоуправления, предоставляющих муниципальные услуги, установлены Положением об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги на территории Сысертского городского округа, их должностных лиц, муниципальных служащих, предоставляющих муниципальные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра

предоставления государственных и муниципальных услуг и его работников, утвержденным постановлением Администрации Сысертского городского округа.

2. 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, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) 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;

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, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

6) 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 опечаток и ошибок в выданных документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Администрацию Сысертского городского округа.

4. Жалоба может быть направлена по почте, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5. Личный прием граждан осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

6. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - 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 (работника);

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 (работника). Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

7. Жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (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 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

8. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из решений:

1) удовлетворение жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказ в удовлетворении жалобы.

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

1) изложенные в ней сведения, не подтвердились;

2) имеется вступившее в законную силу решение суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

3) жалоба подана лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

4) имеется решение по жалобе, принятое ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы;

5) по результатам рассмотрения жалобы решения и действия (бездействие) органа Администрации Сысертского городского округа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностных лиц либо иных муниципальных служащих, принятые и осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги, признаны правомерными.

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

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

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

11. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме или по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

12. 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.

13. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе вышестоящим должностным лицам или обжаловать принятое решение в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

14. Информация, указанная в данном разделе, подлежит обязательному размещению на Едином портале.