**Администрация Ермаковского района**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

«05» августа 2019 года № 393-п

Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из муниципальных библиотечных фондов и информации из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Постановлением Правительства РФ от 30.08.2017 N 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации», распоряжением Правительства Красноярского края от 27.12.2017 № 961-р «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Красноярского края (муниципальными правовыми актами), в том числе при осуществлении переданных им полномочий Российской Федерации и полномочий по предметам совместного ведения Российской Федерации и Красноярского края», руководствуясь Уставом Ермаковского района, ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из муниципальных библиотечных фондов и информации из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» муниципального бюджетного учреждения «Ермаковская централизованная библиотечная система» в соответствии с приложением № 1 к настоящему постановлению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации района по социальным и общественно - политическим вопросам.

3. Постановление вступает в силу со дня официального опубликования и распространяет своё действие на отношения, возникшие с 01.01.2018 г.

Глава Ермаковского района М. А. Виговский

Приложение № 1

к постановлению администрации

Ермаковского района

от «05» августа 2019 г. № 393-п

**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление библиографической информации**

**из муниципальных библиотечных фондов и информации**

**из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиографической информации из муниципальных библиотечных фондов и информации из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» (далее – Административный регламент) разработан в целях обеспечения прав граждан на оперативный доступ к информации.

1.2. Учреждение, оказывающие муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением «Ермаковская централизованная библиотечная система» (далее по тексту МБУ «ЕЦБС»). Муниципальная услуга предоставляется: головным структурным подразделением – Центральной библиотекой МБУ «ЕЦБС».

1.3. Местонахождение МБУ «ЕЦБС»:

юридический адрес: 662820 Красноярский край, Ермаковский район, с. Ермаковское, ул. Ленина. 80.

контактный телефон: 2-15-97; 2-17-64.

адрес электронной почты: ermbibliot-234@yandex.ru.

адрес сайта: www: ermlib.ru.

1.4. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Гражданским кодексом;

- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

- Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

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

- Законом Красноярского края от 28.06.2007 года № 2-190 «О культуре»;

- Законом Красноярского края от 17.05.1999 года № 6-400 «О библиотечном деле в Красноярском крае»;

- Постановлением администрации Ермаковского района от 01.07.2015 № 418-п «Об утверждении Стандартов качества предоставления муниципальных услуг в сфере культуры»;

- Постановлением администрации Ермаковского района от 28.11.2016 № 771-п «О внесении изменений и дополнений в постановление администрации района от 01.10.2015 № 638-п «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг (работ), оказываемых (выполняемых) учреждениями культуры, подведомственными отделу культуры»;

- Уставом МБУ «ЕЦБС»;

- Правилами пользования МБУ «ЕЦБС»;

- настоящим регламентом;

- иными нормативно- правовыми документами.

**2. Требования к качеству и доступности муниципальной услуги**

2.1. Библиографическая информация из муниципальных библиотечных фондов и информация из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав, предоставляется получателям услуги в виде представления полнотекстовых документов и библиографических записей на сайте Учреждения. Услуга предполагает также представление библиографической информации из фондов муниципальных библиотек.

2.2. Получателями услуги являются любые физические лица (далее – получатели услуги).

2.3. Информация, предоставляемая заинтересованным лицам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

Информацию о порядке предоставления муниципальной услуги можно получить:

1) непосредственно в библиотеках МБУ «ЕЦБС» на информационных стендах, в раздаточных информационных материалах (буклеты, листовки, памятки);

2) с использованием средств телефонной связи;

3) с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети «Интернет»;

4) в средствах массовой информации: публикации в газетах, журналах. Информационные стенды по предоставлению муниципальной услуги, размещены в библиотеках МБУ «ЕЦБС», содержат следующие сведения:

- блок-схема и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги;

- сроки предоставления муниципальной услуги.

Информация о процедуре предоставления муниципальной услуги должна представляться получателям услуги оперативно, быть четкой, достоверной, полной.

Информирование (консультирование) производится по вопросам предоставления муниципальной услуги, в том числе:

- о порядке предоставления библиографической информации из муниципальных библиотечных фондов и информации из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав;

- об адресах официального портала Администрации МО «Ермаковский район», официального сайта МБУ «ЕЦБС»;

- о процедуре оформления интернет-запроса для получения муниципальной услуги;

- о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.4. Для получения информации (консультации) о предоставлении муниципальной услуги получатели могут обратиться по адресу:

662820 Красноярский край, Ермаковский район, с. Ермаковское, ул. Ленина. 80, Центральная библиотека.

контактный телефон: 2-15-97; 2-17-64.

адрес электронной почты: ermbibliot-234@yandex.ru.

адрес сайта: www: ermlib.ru

2.5. Обязательства в отношении режима работы.

Центральная библиотека МБУ «ЕЦБС» осуществляет предоставление муниципальной услуги с 9.00 ч. до 18.00 ч., в воскресенье – с 10.00 ч. до 17.00 ч., выходной – суббота.

Обязательным условием работы библиотеки является проведение санитарного дня в последнюю среду каждого месяца.

2.6. При консультировании исполнитель муниципальной услуги обязан:

- давать полный, точный и понятный ответ на поставленные вопросы;

- избегать конфликтных ситуаций;

- соблюдать права и законные интересы получателей услуги.

2.7. Информирование по процедуре предоставления муниципальной услуги производится МБУ «ЕЦБС»:

- письменно - на основании письменного обращения;

- по телефону;

- через официальный сайт МБУ «ЕЦБС»;

- посредством личного обращения получателей услуги.

2.8. Электронные обращения получателей услуги принимаются на официальном сайте МБУ «ЕЦБС». Ответ на электронное обращение дается библиографом МБУ «ЕЦБС» в форме письменного текста в электронном виде в течение 15 дней после получения запроса.

При информировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется почтой в адрес получателей услуги в срок, не превышающий 30 дней с момента поступления письменного обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудник МБУ «ЕЦБС» подробно и в вежливой форме информирует получателей услуги по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок содержит информацию о наименовании учреждения, в который поступил телефонный звонок, фамилии, имени, отчестве и должности работника, принявшего телефонный звонок.

При информировании посредством личного обращения получателя услуги сотрудник МБУ «ЕЦБС» предоставляет исчерпывающий ответ на все возникающие у получателявопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

Время ожидания получателя приема должностным лицом - не более 15 минут с момента обращения.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в день подачи запроса. Время выполнения муниципальной услуги с момента формирования запроса получателями услуги составляет не более 15 минут.

2.10. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги либо отказа в предоставлении муниципальной услуги законодательством не предусмотрены.

2.11. Муниципальная услуга предоставляется получателям услуги в сети «Интернет» в режиме удаленного доступа, не требует специально оборудованных мест для личного приема получателей услуги.

2.12. От получателей услуги в сети Интернет не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

2.13. Предоставление муниципальной услуги осуществляется без взимания платы.

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных действий, требования к порядку их исполнения**

3.1. Получатели услуги самостоятельно получают муниципальную услугу в режиме удаленного доступа.

Основанием для начала административного действия, является обращение получателя услуги с Интернет-запросом на официальный сайт МБУ «ЕЦБС». В рубрике «Муниципальные услуги в режиме on-line» получатель находит муниципальную услугу «Предоставление библиографической информации из муниципальных библиотечных фондов и информации из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав» и самостоятельно осуществляет поиск необходимых оцифрованных изданий.

Для этого необходимо:

- сформулировать запрос;

- заполнить поисковую форму;

- передать поисковый запрос автоматизированной библиотечной информационной системе;

- получить информацию о количестве библиографических записей, соответствующих поисковому запросу;

- сформировать результирующее множество, соответствующее поисковому запросу;

- просмотреть результирующее множество;

- выбрать библиографическую запись из результирующего множества;

- запросить электронную копию документа;

- работать с электронной копией документа;

- при неудовлетворительном результате поиска сформулировать новый запрос.

3.2. Блок-схема порядка предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

**4. Порядок исполнения и формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Персональная ответственность должностных лиц учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, закрепляется, в соответствии с требованиями действующего законодательства РФ, в должностных инструкциях соответствующих работников.

4.2. Внутренний контроль в отношении библиотекарей МБУ «ЕЦБС», ответственных за предоставление муниципальной  услуги, а также за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги, за соблюдением положений Регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУ «ЕЦБС».

4.3. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется Отделом культуры. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

4.4. Плановые проверки соблюдения и исполнения должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги, положений Регламента, а также полноты и качества исполнения муниципальной услуги осуществляются на основании полугодовых или годовых планов и отчетов работы учреждения.

Периодичность плановых проверок – 1 раз в год.

Внеплановые проверки проводятся по мере поступления в учреждение или Отдел культуры жалоб на действия должностных лиц, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

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

4.5. Для проведения проверки полноты и качества совершаемых действий и принимаемых решений может быть образована комиссия на основании приказа директора МБУ «ЕЦБС» либо приказа начальника Отдела культуры.

Результаты деятельности комиссии оформляются в виде протокола, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.6. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с исполнением муниципальной услуги (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

4.7. Директор МБУ «ЕЦБС» обязан:

1) обеспечить разъяснение и доведение настоящего Административного регламента до всех работников учреждения;

2) организовать информационное обеспечение процесса предоставления муниципальной услуги в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

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

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

1) нарушение срока регистрации запроса 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 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, законами и иными 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 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, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. 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 органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, его руководителя и (или) 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, его руководителя и (или) 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, его руководителя и (или) работника. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, либо в вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, вышестоящего органа (при его наличии) в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.6. 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящей статьи, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу либо вышестоящим органом (при его наличии) 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 даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

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

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление библиографической информации

из муниципальных библиотечных фондов и информации

из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

**Блок-схема муниципальной услуги**

**«Предоставление библиографической информации**

**из муниципальных библиотечных фондов и информации**

**из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»**

Формулировка поискового запроса получателем услуги

Заполнение поисковой формы на сайте МБУ «ЕЦБС

Передача поискового запроса автоматизированной библиотечной информационной системе

Передача получателю услуги

информации о количестве записей, соответствующих поисковому запросу

Формирование результирующего множества, соответствующего поисковому запросу

Работа получателя услуги с результирующим множеством

**0**

**> 0**

Получатель услуги удовлетворен

ДА



НЕТ

Выбор записи из результирующего множества

Запрос электронной

копии документа

Работа с электронной копией документа

ДА

Информирование получателя услуги об отсутствии возможности предоставить электронную копию документа

НЕТ

Получатель услуги желает продолжить работу с текущим результирующим множеством

НЕТ

ДА

Муниципальная услуга оказана

Приложение № 2

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги

«Предоставление библиографической информации

из муниципальных библиотечных фондов и информации

из библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав»

**Образец**

Кому\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование органа местного самоуправления,

в который направляется письменное обращение,

либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица,

либо должность соответствующего лица)

От \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (последнее при наличии),

почтовый адрес, по которому должен быть отправлен ответ)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

обращение к руководителю учреждения, оказывающему услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющих документов, указанных в п. 1-3 прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись)