

Досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений, действий и (или) бездействия АОСБС, а также должностных лиц АОСБС.

1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия должностных лиц АОСБС в досудебном (внесудебном) порядке.
2. Заявитель вправе обратиться с жалобой по основаниям и в порядке статей 11.1 и 11.2 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в том числе в следующих случаях:
 - 1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении услуги;
 - 2) нарушение срока предоставления услуги;
 - 3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
 - 4) отказ в приеме документов у заявителя, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления услуги;
 - 5) отказ в предоставлении услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;
 - 6) затребование с заявителя при предоставлении услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации.
 - 7) отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушения установленного срока для внесения таких исправлений.

2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в АОСБС. Жалобы на решения, принятые директором АОСБС, рассматриваются вышестоящими органами исполнительной власти: министерством культуры муниципального Архангельской области, Губернатором Архангельской области.

2.2. Жалоба может быть направлена:

- по почте, через многофункциональный центр,
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет,
- официальный сайт министерства культуры Архангельской области,
- официальные сайты библиотек,
- Единый портал государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

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.

При подаче жалобы в электронной форме документ может быть представлен в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

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

2.3. Жалоба должна содержать:

- 1) наименование организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющего услугу, решения, действия и (или) бездействие которых обжалуются;
- 2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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, действиях и (или) бездействии организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющего услугу; 4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением, действием и (или) бездействием организации, предоставляющей услугу, должностного лица организации, предоставляющего услугу. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

- 2.4. Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственной услуги.
- 2.5. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалобы, в течение 30 календарных дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица в приеме документов у заявителя - в течение 15 календарных дней со дня ее регистрации, если иные сокращенные сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации.
- 2.6. В случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3. Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы

- 3.1. Оснований для приостановления рассмотрения жалобы не имеется.

4. Результат досудебного (внесудебного) обжалования.

4.1. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалобы, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

4.2. При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по предоставлению заявителю государственной услуги, не позднее пяти рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в подпункте

4.3 Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

5. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

5.1 Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме не позднее дня, следующего за днем принятия решения по жалобе.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование органа, предоставляющего государственную 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 государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.2 Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом (в пределах компетенции), учреждения.

5.3 По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен в форме электронного документа, подписанного квалифицированной электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа.

6. Порядок обжалования решения по жалобе

6.1 Заявитель может обжаловать действия (бездействие) должностных лиц АОСБС.

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

7.1 Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.