|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | GERB_KOG_1 | |  |
| **ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  **АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**  **Ханты-Мансийского автономного округа - Югры** | | | |
| от [Дата документа] | | № [Номер документа] | |

О внесении изменений

в постановление Администрации

города Когалыма

от 04.08.2016 №2049

В соответствии с Уставом города Когалыма, постановлением Администрации города Когалыма от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)», в целях приведения муниципального нормативного правового акта в соответствие с действующим законодательством:

1. В постановление Администрации города Когалыма от 04.08.2016 № 2049 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»» (далее – постановление) внести следующие изменения:
   1. В преамбуле постановления исключить слова «постановлением Администрации города Когалыма от 30.12.2015 №3878 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Когалыма в качестве основных видов деятельности,».
   2. В приложение к постановлению (далее – Порядок):

1.2.1. Раздел 7 изложить в следующей редакции:

«7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

7.1. Действия (бездействие) работников Библиотеки и решения, принятые в ходе выполнения муниципальной работы на основании настоящего Стандарта, могут быть обжалованы потребителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

7.2. Потребители в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе выполнения муниципальной работы, отказа в выполнении муниципальной работы могут обратиться с жалобой.

7.3. Потребитель имеет право направить письменное обращение (жалобу, претензию) или обратиться с жалобой лично к директору Библиотеки, записавшись на личный приём.

7.4. В письменной или электронной жалобе должны указываться:

- наименование Библиотеки, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, выполняющего муниципальную работу, либо должность соответствующего лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- в случае, если заявителем является несовершеннолетний гражданин: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя и фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его родителя (законного представителя);

- в случае, если заявителем является его родитель (законный представитель): фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) родителя (законного представителя), сведения о его месте жительства и фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) лица, которое он представляет;

- 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) Библиотеки, должностного лица Библиотеки, выполняющего муниципальную работу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Библиотеки, должностного лица Библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- подпись заявителя (при письменной форме подачи жалобы) и дата подачи жалобы.

7.5. Директор Библиотеки:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием потребителя, направлявшего жалобу или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав потребителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

7.6. Ответ на обращение подписывается директором Библиотеки или его заместителем и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. При обращении заявителя в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

7.8. Ответ на жалобу не даётся в случаях, установленных Федеральным законом от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

7.9. Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов Библиотеки, подав жалобу - начальнику Управления, заместителю главы города Когалыма, главе города Когалыма.

7.10. Личный прием должностными лицами Администрации города проводится в приемные часы в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 01.02.2012 №256 «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

7.11. Рассмотрение письменных обращений должностными лицами администрации города проводится в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 01.02.2012 №256 «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

7.12. Начальник Управления ведёт личный приём заявителей по вторникам с 17.00 часов до 19.00 часов.

7.13. Письменные жалобы рассматривает начальник Управления или специально уполномоченные сотрудники.

7.14. В письменной или электронной жалобе должны указываться:

- наименование Библиотеки, имя, отчество (последнее – при наличии) должностного лица, выполняющего муниципальную работу, либо должность соответствующего лица, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

- в случае, если заявителем является несовершеннолетний гражданин: фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) заявителя, сведения о месте жительства заявителя и фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) его родителя (законного представителя);

- в случае, если заявителем является его родитель (законный представитель): фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) родителя (законного представителя), сведения о его месте жительства и фамилия, имя, отчество (последнее при наличии) лица, которое он представляет;

- 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) Библиотеки, должностного лица Библиотеки, выполняющего муниципальную работу;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Библиотеки, должностного лица Библиотеки. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии;

- подпись заявителя (при письменной форме подачи жалобы) и дата подачи жалобы.

7.15. В случае необходимости подтверждения своих доводов потребитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы.

7.16. Срок рассмотрения письменной жалобы (претензии) составляет не более 30 календарных дней со дня её регистрации.

7.17. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 5 дней со дня ее регистрации в Администрацию города Когалыма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

7.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления:

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;

- в случае необходимости, принимает меры дисциплинарного взыскания согласно законодательству Российской Федерации.

7.19. Потребитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Когалыма в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.».

2. Подпункты 1.1, 1.2 пункта 1 настоящего постановления распространяет свое действие на правоотношения, возникшие с 01.01.2023.

3. Управлению культуры и спорта Администрации города Когалыма (Г.И.Жук) направить в юридическое управление Администрации города Когалыма текст постановления, его реквизиты, сведения об источнике официального опубликования в порядке и в сроки, предусмотренные распоряжением Администрации города Когалыма от 19.06.2013 №149-р «О мерах по формированию регистра муниципальных нормативных правовых актов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры» для дальнейшего направления в Управление государственной регистрации нормативных правовых актов Аппарата Губернатора Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

5. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма Л.А.Юрьеву.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Исполняющий обязанности главы города Когалыма | |  | | --- | | **ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН**  **ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ**  Сертификат [Номер сертификата 1]  Владелец [Владелец сертификата 1]  Действителен с [ДатаС 1] по [ДатаПо 1] | | Р.Я.Ярема |