



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

07.05.2021

№ 4

Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Губернатора Владимирской области от 27.07.2011 № 759 «О порядках разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и осуществления государственного контроля (надзора)», 3.57 Положения о Департаменте культуры Владимирской области, утвержденного постановлением администрации области от 16.06.2014 № 600, постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек.

2. Признать утратившим силу постановление департамента культуры администрации Владимирской области от 21.12.2015 № 4 «Об утверждении административного регламента предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

3. Контроль за исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Директор Департамента



А.М. Бирюкова

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫМИ УЧРЕЖДЕНИЯМИ КУЛЬТУРЫ
ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ АППАРАТУ
И БАЗАМ ДАННЫХ БИБЛИОТЕК**

I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента

1.1.1. Административный регламент предоставления государственными учреждениями культуры Владимирской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек (далее - государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при предоставлении государственной услуги.

1.1.2. Предметом регулирования административного регламента являются правоотношения, возникающие при предоставлении государственной услуги областными государственными бюджетными учреждениями культуры Владимирской области (далее – Учреждения), подведомственными Департаменту культуры Владимирской области (далее – Департамент культуры):

- государственным бюджетным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького»;
- государственным бюджетным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная специальная библиотека для слепых»;
- государственным бюджетным учреждением культуры Владимирской области «Владимирская областная библиотека для детей и молодежи».

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями являются физические и юридические лица, обратившиеся в Учреждения за предоставлением государственной услуги.

1.2.2. От имени заявителей могут выступать физические лица, действующие на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее - представители заявителя).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг

1.3.1 Информация о предоставлении государственной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещениях Учреждения на личном приеме, на информационных стендах;
- с использованием средств телефонной связи, электронной почты;
- по письменным обращениям, направляемым в Учреждения;
- на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и государственной информационной системы «Реестр государственных и муниципальных услуг Владимирской области» (далее - региональный реестр).

1.3.2. Место нахождения, график работы, справочные телефоны, а также адреса официального сайта, электронной почты и (или) формы обратной связи Учреждения, предоставляющего государственную услугу, размещаются в сети «Интернет», на ЕПГУ и в региональном реестре.

1.3.3. На информационных стендах и официальных сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» размещаются следующие материалы:

- информация о порядке предоставления государственной услуги;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- текст настоящего регламента с приложениями (полная версия на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на ЕПГУ, извлечения - на информационных стендах);
- место расположения, график работы, номера телефонов, адрес официального сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов и руководителя Учреждения.

При изменении информации по предоставлению государственной услуги Учреждением осуществляется ее своевременная актуализация.

1.3.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителя специалист, ответственный за предоставление государственной услуги, должен

предоставить полную и достоверную информацию заявителю по всем интересующим вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Информирование осуществляется по следующим вопросам:

- о входящих номерах, под которыми зарегистрированы в системе делопроизводства Учреждений письменные обращения заявителей;
- о принятом решении по конкретному письменному обращению;
- о предоставлении иной информации о государственной услуге.

При невозможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы специалист, принявший телефонный звонок, должен переадресовать его на другое должностное лицо или же обратившемуся заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.3.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются сотрудниками Учреждения на личном приеме, по телефонам и посредством официального Интернет-сайта.

Время разговора с заявителем не должно превышать 10 минут.

Оформление и направление письменного обращения заявителя в Учреждения, а также оформление и направление ответа на данное обращение заявителя осуществляются в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

1.3.6. Информация по вопросам предоставления государственной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием ЕПГУ и регионального реестра.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

Наименование государственной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек».

2.2. Наименование Учреждений, предоставляющих государственную услугу

Государственная услуга предоставляется следующими Учреждениями, подведомственными Департаменту культуры:

- государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Владимирская областная универсальная научная библиотека им. М. Горького»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Владимирская областная специальная библиотека для слепых»;
- государственное бюджетное учреждение культуры Владимирской области «Владимирская областная библиотека для детей и молодежи».

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

2.3.1. Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек, имеющихся непосредственно в Учреждениях и размещенных на официальных сайтах Учреждений в сети «Интернет».

2.3.2. Информация о библиографических ресурсах библиотек предоставляется заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие сведения (при наличии их у издания):

- автор;
- заглавие;
- ISBN - уникальный номер книжного издания;
- место издания;
- год издания;
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки - держателя издания и/или шифра хранения конкретной библиотеки).

Доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных предоставляется посредством рабочих мест, оборудованных информационно-коммуникационной техникой, в учреждениях или посредством сайтов учреждений в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.4. Сроки предоставления государственной услуги

2.4.1. При предоставлении государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» государственная услуга предоставляется заявителю в момент обращения на сайт.

2.4.2. При личном обращении заявителя в Учреждения за получением государственной услуги срок предоставления государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, регламентирующие предоставление государственной услуги

2.5.1. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с нормативными правовыми актами, перечень которых размещен на официальном сайте Учреждения, в ЕПГУ и в региональном реестре.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

Для получения государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» предоставление каких-либо документов не предусмотрено, в здании учреждения предоставление услуги осуществляется согласно «Правилам пользования библиотекой», утвержденным руководителем учреждения.

Учреждение не вправе требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые находятся в распоряжении Учреждения, государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области и муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе;

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной 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».

2.7.Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.7.1. В случае получения государственной услуги посредством сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги при личном обращении заявителя в учреждение является несоблюдение «Правил пользования библиотекой».

2.8. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

2.8.1. Государственная услуга и информация о ней предоставляются бесплатно.

2.9. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг.

2.9.1. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении гражданина за получением консультации по правилам предоставления государственной услуги, а также при получении государственной услуги на рабочих местах в учреждениях не должен превышать 15 минут.

2.10 Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой государственной 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 о социальной защите инвалидов.

2.10.1 Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам, иметь комфортные условия для заявителей государственной услуги и оптимальные условия работы для специалистов.

2.10.2. Места ожидания оборудуются стульями, столами, информационными материалами.

2.10.3. Рабочее место специалиста обеспечивается необходимым для предоставления государственной услуги оборудованием, средствами связи, канцелярскими принадлежностями, стульями и столом.

2.10.4. Вход в здание оформлен вывеской с названием учреждения.

2.10.13. В удобном для осмотра заявителями месте располагается информационный стенд, на котором размещаются сведения о номерах телефонов, официальном сайте, режиме работы и руководителе учреждения, предоставляющего государственную услугу.

2.10.15. Учреждением обеспечиваются условия для беспрепятственного доступа инвалидов в здание, в котором оказывается услуга, и получения услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными актами.

2.11. Регистрация электронного запроса заявителя

2.11.1. Регистрация электронного запроса заявителя о предоставлении государственной услуги не предусмотрена. Учреждения ведут статистику предоставления государственной услуги через системы статистического учета посещаемости сайтов в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.12. Показатели доступности и качества государственной услуги

Показателями доступности и качества государственной услуги является отсутствие обоснованных жалоб на предоставление государственной услуги, а также статистика количества посещений сайта учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

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

3.1. Перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные действия (процедуры):

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в Учреждениях;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных посредством сети «Интернет».

3.2. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных в Учреждениях

3.2.1. Основанием для начала административных действий является обращение заявителя государственной услуги к специалисту в здании Учреждения или на сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Государственная услуга предоставляется в здании Учреждения или посредством сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

3.2.2. Для получения государственной услуги при личном посещении Учреждения предусмотрены следующие административные процедуры:

- первоначальная регистрация читателя;
- предоставление автоматизированного рабочего места.

При первом посещении библиотеки заявитель должен зарегистрироваться в пункте записи Учреждения.

3.2.3. Запись в библиотеку совершеннолетних граждан осуществляется при предъявлении документа, удостоверяющего личность. Запись несовершеннолетних граждан производится в присутствии его законного представителя при предъявлении свидетельства о рождении несовершеннолетнего, документа, удостоверяющего личность законного представителя.

При записи в библиотеку заявитель и/или его законный представитель должен ознакомиться с «Правилами пользования библиотекой» и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью. Время регистрации пользователя не должно превышать 15 минут.

Затем специалист Учреждения предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, имеющее доступ к электронному справочно-поисковому аппарату библиотек, электронным базам данных. Время ожидания в очереди не должно превышать 15 минут.

Заявитель самостоятельно работает на автоматизированном рабочем месте. По просьбе заявителя специалист Учреждения консультирует его.

3.2.4. Для получения государственной услуги посредством сайта Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» заявителю необходимо воспользоваться информационно-коммуникационной техникой и посетить сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Время предоставления государственной услуги определяется аппаратными возможностями информационно-коммуникационной техники.

При обращении заявителя на сайт Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» регистрация не требуется.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем Учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем Учреждения, ответственным за организацию работы по предоставлению государственной услуги, проверок соблюдения и исполнения работниками положений настоящего административного регламента.

4.3. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

4.4. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей государственной услуги, рассмотрение, принятие

решений и подготовку ответов на обращения граждан, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов учреждений.

4.5. Периодичность проведения проверок носит плановый характер и внеплановый характер (по конкретному обращению заинтересованных лиц).

4.6. Результаты проверки оформляются в виде акта (справки, письма), в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.7. Специалисты Учреждений несут персональную ответственность за сроки и порядок предоставления государственной услуги, которая закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.8. Контроль со стороны граждан, их объединений и организаций за предоставлением государственной услуги может быть осуществлен путем запроса соответствующей информации, при условии, что она не является конфиденциальной.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, а также его должностных лиц и работников

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке путем обращения в Учреждение и (или) в Департамент культуры.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников Учреждения - директору Учреждения;
- директора Учреждения - директору Департамента культуры.

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

- а) нарушение срока предоставления государственной услуги;
- б) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области для предоставления государственной услуги;
- в) отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области;
- г) требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области.

5.4. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо работника учреждения, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (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;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, его должностного лица либо работника;

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

5.5. 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:

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

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) 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.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется учреждением в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления государственных услуг.

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.

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.5 настоящего Регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.7. Жалоба подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены.

Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

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

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

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Владимирской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.10. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.11. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

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

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.12. 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.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование учреждения, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о работнике, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;
- г) основания для принятия решения по жалобе;
- д) принятое по жалобе решение;
- е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом учреждения.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица учреждения, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.14. Решение по результатам рассмотрения жалобы заявитель вправе обжаловать в судебном порядке.

5.15. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы осуществляется учреждением посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте в сети Интернет, ЕГПУ.

