



Администрация Мясниковского района  
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

№ \_\_\_\_\_

с. Чалтырь

**Об утверждении Административного регламента  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечно-библиографическое  
и информационное обслуживание пользователей библиотеки»**

В соответствии с Федеральным законом от 6 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Мясниковского района, Администрация Мясниковского района

постановляет:

1. Утвердить Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.
3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации Мясниковского района Чубарову Л.Г.

Глава Администрации  
Мясниковского района

А.М. Торпуджиян

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечно-библиографическое  
и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования регламента

Предметом регулирования административного регламента (далее – Регламент) является предоставление муниципальной услуги «Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

1.2. Круг заявителей услуги

В качестве Заявителей на предоставление муниципальной услуги выступают юридические и физические лица, независимо от пола возраста, национальности образования, социального положения, политических убеждений, а также отношения к религии (далее – заявитель, пользователь).

Заявителями также могут быть иные юридические и физические лица, имеющие право в соответствии с законодательством Российской Федерации, либо

в силу наделения их заявителями в установленном порядке полномочиями, выступать от их имени при предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информация, предоставляемая гражданам о муниципальной услуге, является открытой и общедоступной.

1.3.1 Информацию о муниципальной услуге можно получить:

на официальном сайте администрации Мясниковского района в информационно-телекоммуникационной системе «Интернет» <https://www.amrro.ru/>;

на официальном сайте муниципального бюджетного учреждения культуры Мясниковского района «Межпоселенческая центральная библиотека» (МБУК МР МЦБ) (далее - учреждение) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <https://www.chaltlib.ru/>;

в средствах массовой информации;

непосредственно в учреждении и его филиалах:

адрес: 346800, Ростовская область, Мясниковский район, с. Чалтырь, ул. 6-я линия,6, тел. 8-86349-23458

электронная почта: [chalt\\_bibl@rambler.ru](mailto:chalt_bibl@rambler.ru)

режим работы учреждения:

понедельник – пятница: с 10-00 до 18-00;

суббота: с 10-00 до 17-00 (без перерыва);

выходной: воскресенье;

последняя пятница месяца – санитарный день;

Детская библиотека:

понедельник – пятница: с 9.00 – 17.00;

воскресенье: с 10.00 – 17.00 (без перерыва);

выходной: суббота;

последняя среда месяца – санитарный день;

Александровская библиотека № 1:

понедельник – суббота: с 11.00 – 17.00 (без перерыва);

выходной: воскресенье;

последняя суббота месяца – санитарный день;

Большесальская библиотека № 2:

вторник – воскресенье: 11.00 – 17.00 (зимний – с 1 октября)

вторник – воскресенье: 11.00 – 18.00 (летний – с 1 апреля) (без перерыва

для читателей);

выходной: понедельник;

последняя среда месяца – санитарный день;

Веселовская библиотека № 3:

понедельник – суббота: 10.00 – 17.00 (зимний – с 1 октября);

понедельник – суббота: 10.00 – 18.00 (летний – с 1 апреля) (без перерыва

для читателей);

выходной: воскресенье;

последняя пятница месяца – санитарный день;

Калининская библиотека № 4:

вторник – суббота: 10.00 – 17.00 (зимний – с 1 октября, без перерыва)

вторник – суббота: 10.00 – 18.00 (летний – с 1 апреля, перерыв с 13.00-

14.00);

выходной: воскресенье, понедельник;

последняя пятница месяца – санитарный день;

Крымская библиотека № 5:

понедельник – суббота: 11.00 – 17.00 (зимний – с 1 октября, без

перерыва);

понедельник – суббота: 11.00 – 18.00 (летний – с 1 апреля, без перерыва);

выходной: воскресенье;

последняя пятница месяца – санитарный день;

Краснокрымская библиотека № 6:

понедельник – суббота: 11.00 – 17.00 (без перерыва);

выходной: воскресенье;

последняя пятница месяца – санитарный день;

Ленинванская библиотека № 7:

вторник – воскресенье: 12.00 – 18.00 (без перерыва);

выходной: понедельник;

последний четверг месяца – санитарный день;  
Ленинаканская библиотека № 8:  
Вторник – воскресенье: 11.00 – 17.00 (зимний – с 1 октября, без перерыва);  
Вторник – воскресенье: 12.00 – 18.00 (летний – с 1 апреля, без перерыва);  
выходной: понедельник;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
Недвиговская библиотека № 9:  
вторник – воскресенье: 11.00 – 17.00 (зимний – с 1 октября);  
вторник – воскресенье: 11.00 – 18.00 (летний – с 1 апреля);  
перерыв: с 14.00 – 15.00;  
выходной: понедельник;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
Петровская библиотека № 10:  
понедельник – суббота: 10.00 – 17.00;  
перерыв 13.00 – 14.00;  
выходной: воскресенье;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
Сафьяновская библиотека № 11:  
воскресенье – пятница: 11.00 – 17.00 (без перерыва);  
выходной: суббота;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
Библиотека им. Х. Абовяна № 13:  
понедельник – суббота: 10.30 – 16.30 (без перерыва);  
выходной: воскресенье;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
Султансальская библиотека № 14:  
вторник – воскресенье: 11.00 – 17.00 (без перерыва);  
выходной: понедельник;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
Чкаловская библиотека № 16;  
вторник – воскресенье: 14.00 – 17.00 (без перерыва);  
выходной: понедельник;  
последняя пятница месяца – санитарный день;  
иным, не запрещенным законом способом.

1.3.2. На информационных стендах, размещаемых в помещении учреждения

и его филиалах, содержится следующая информация:

адрес учреждения, в т.ч. адрес электронной почты, номера телефонов;  
график работы муниципального учреждения, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование граждан;

извлечения из нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги;

правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки; график приема получателей муниципальной услуги; действия заявителя, являющиеся основанием для предоставления муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в предоставлении услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу;

результаты оказания муниципальной услуги и порядок выдачи заявителю соответствующих документов.

1.3.3. Тексты информационного материала печатаются удобным для чтения шрифтом, наиболее важные места информационного материала выделяются полужирным шрифтом и цветом.

1.3.4. Информацию о предоставлении муниципальной услуги, консультации можно получить:

посредством телефонной связи;

посредством электронной почты;

непосредственно в самом учреждении.

## 2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование услуги

«Библиотечно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки»

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

Муниципальная услуга предоставляется Отделом культуры и молодежной политики Администрации Мясниковского района Ростовской области через подведомственное учреждение – муниципальное бюджетное учреждение культуры Мясниковского района «Межпоселенческая центральная библиотека».

### 2.3. Описание результата предоставления муниципальной услуги

Доступ к услугам библиотек осуществляется путём непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки или в удаленном режиме через официальный сайт библиотеки, по электронной почте.

Доступ к услугам библиотек осуществляется путем:

- стационарного обслуживания – непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки;

- внестационарного обслуживания – библиотечного обслуживания жителей населенных пунктов Мясниковского района, не имеющих стационарных библиотек, всеми видами носителей информации посредством Комплекса информационно-библиотечного обслуживания (КИБО);

- выполнения обращений, запросов удаленных пользователей – в удаленном режиме через официальный сайт библиотеки, по электронной почте библиотек.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к потребителям услуг.

#### 2.3.1. Результат предоставления муниципальной услуги:

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является исполнение запроса пользователя (получателя муниципальной услуги), которое выражается в записи пользователя в библиотеку, предоставлении справки, выдаче документа, посещении мероприятия.

#### 2.4. Требования к технологии оказания услуги по библиотечному обслуживанию населения

##### 2.4.1. В соответствии с содержанием муниципальной услуги, услуга по библиотечному обслуживанию населения включает в себя:

- обеспечение оперативного доступа потребителя услуги к информационным ресурсам, включающим в себя:

- 1) книжный фонд самой библиотеки;
- 2) фонд периодики;
- 3) медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях);

- 4) ресурсы Президентской библиотеки;

- 5) ресурсы Национальной электронной библиотеки;

- 6) электронные полнотекстовые ресурсы;

- проведение культурно-массовых мероприятий для организации досуга и просвещения населения.

Получатели муниципальной услуги, которые не могут посещать библиотеку

в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, газеты (далее – документы) из фондов библиотек МБУК МР «МЦБ» через внестационарные формы обслуживания. Часы и место обслуживания при внестационарных формах обслуживания согласовываются обеими сторонами.

##### 2.4.2. Все пользователи имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами. Исключение составляют пользователи, нарушившие правила пользования в библиотеках, утверждаемые руководителем библиотеки.

#### 2.4.3. Право пользования услугами библиотеки

Право пользования услугами библиотеки наступает с момента получения читательского формуляра.

Для этого любое физическое лицо должно предъявить удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации);

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями;

Для получения муниципальной услуги через Интернет - сайт библиотеки, по электронной почте предоставление документов, удостоверяющих личность, не требуется.

2.4.4. Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Свободный доступ потребителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек.

## 2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках» и локальными нормативными документами МБУК МР «МЦБ».

2.5.2. Срок предоставления услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 15 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги составляет 10 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.5.3. Все жители Мясниковского района имеют право доступа в структурные подразделения библиотеки в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотеки.

2.5.4. Во временное пользование сроком до 30 дней пользователям муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале. Новая литература и литература повышенного спроса, предоставляется во временное пользование сроком до 10 дней.

2.6. Перечень оснований для приостановления муниципальной услуги или отказа в предоставлении муниципальной услуги

2.6.1. В предоставлении услуги может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;

- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги.

2.6.2. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, компенсируют его в размере, установленном Правилами пользования МБУК МР «МЦБ» или же может быть лишен права на оказание Услуг до момента устранения им нарушения

или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке, в соответствии с Правилами пользования библиотекой.

2.7. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации:

2.7.1. Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993;

2.7.2. ст.15 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

2.7.3. Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

2.7.4. Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;

2.7.5. Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утверждённым Верховным советом РФ 09.10.1992 № 3612-1;

2.7.6. Федеральным законом от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;

2.7.7. Федеральным Законом от 24.07.1998 № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;

2.7.8. Основами законодательства Российской Федерации о культуре, утверждённым Верховным советом РФ 09.10.1992 № 3612-1;

2.7.9. Федеральным законом от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

2.7.10. Федеральным законом от 30.03.1999 № 52-ФЗ «О санитарноэпидемиологическом благополучии населения»;

2.7.11. Уставом муниципального образования «Мясниковский район»;

2.7.12. Постановлением Администрации Мясниковского района от 20.04.2021 № 383 «Об утверждении реестра муниципальных услуг Мясниковского района»;

2.7.13. Гражданским кодексом Российской Федерации;

2.7.14. Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 №78-ФЗ;

2.7.15. Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 № 152-ФЗ;

2.7.16. Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300- ФЗ;

2.7.17. Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 № 69-ФЗ;

2.7.18. Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ;

2.7.19. Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

2.7.20. Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3.02.1997 № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

2.7.21. Приказом Минкультуры России от 22.06.1998 № 341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационного ресурса страны»;

2.7.22. Приказом Министерства культуры Российской Федерации от 8.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

2.7.23. Модельным стандартом деятельности общедоступной библиотеки, утвержденный Министром культуры 31.10.2014;

2.7.24. ГОСТом Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества»;

2.7.25. ГОСТом Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования»;

2.7.26. ГОСТом Р ИСО 9004-2001 «Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности»;

2.7.27. ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

2.7.28. ГОСТом 7.50-2002 «Консервация документов. Общие требования»;

2.7.29. Областным законом «О развитии библиотечного дела в Ростовской области» от 03.11.2017 № 1217-ЗС с изменениями;

2.7.30. Модельным стандартом деятельности общедоступных муниципальных библиотек Ростовской области Приказ МК РО №: 23/01-01/31 от 03.02.2021;

2.7.31. Муниципальной программой Мясниковского района «Развитие культуры и туризма» от 14.09.2018 г. № 1075 с изменениями от 07.07.2022 г. № 618;

2.7.32. Уставом библиотеки;

2.7.33. Правилами пользования библиотекой; локальными нормативно-правовыми актами библиотеки.

2.8. Требования к предоставлению муниципальной услуги

2.8.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется с учетом основных положений Устава МБУК МР «МЦБ», Правил пользования библиотекой, иных локальных нормативных документов библиотеки, регламентирующих вопросы организации библиотечного обслуживания.

2.8.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом МБУК МР «МЦБ» и Положением о предоставлении платных услуг.

### 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.

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

- прием и регистрацию пользователей
- выдача документов во временное пользование;

3.2. Прием и регистрация пользователей

3.2.1. Основанием для начала административного действия является личное обращение пользователя в библиотеку.

3.2.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист отдела обслуживания библиотеки.

3.2.3. Порядок действий:

- Ознакомление с регламентом предоставления муниципальной услуги, правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными документами МБУК МР «МЦБ», регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;

- Оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя (п. 2.4.3. настоящего Регламента).

3.2.4. Результатом административного действия является оформление в установленном порядке документов на право получения муниципальной услуги.

3.2.5 Фиксирование результата выполнения административного действия – получение пользователем библиотеки читательского формуляра.

3.3. Выдача документов во временное пользование в соответствии с запросами пользователей.

3.3.1. Порядок действий:

- оформление пользователем в устной, письменной, а также электронной форме запроса на выдачу требуемого документа;

- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии Правилами пользования библиотеки;

- выдача документов пользователю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается подписью пользователя.

3.3.2. Выдача Пользователю документа может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время – для всех категорий пользователей;

абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки – для пользователей, имеющих постоянную регистрацию.

3.3.3. Пользователю во временное пользование вне стен библиотеки

может быть выдано единовременно не более 5 экземпляров книг.

3.3.4. Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки, имеет право продлить срок пользования документами лично,

по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2 раз.

3.3.5. При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает его расписку в читательском формуляре в присутствии пользователя.

3.3.6. За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции, определенные настоящим Регламентом (п. 2.6.2).

3.3.7. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.

3.3.8. Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

#### 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Порядок осуществления текущего контроля 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

Текущий контроль осуществляется путем проведения должностным лицом (директор МБУК МР «МЦБ»), ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего Регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципального образования «Мясниковский район».

МУ «Отдел культуры и молодежной политики Администрации Мясниковского района» организует и осуществляет контроль за предоставлением муниципальной услуги.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав пользователей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы МБУК МР «МЦБ», либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобам пользователей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги. Решение о проведении внеплановой проверки принимает директор МБУК МР «МЦБ» или уполномоченное им должностное лицо.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в МУ «Отдел культуры и молодежной политики», Администрацию Мясниковского района и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления муниципальной услуги.

Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию муниципальной услуги анализируются с рассмотрением на комиссии с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных и административных взысканий (при установлении вины в некачественном предоставлении услуги).

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

4.3. Ответственность должностных лиц МБУК МР «МЦБ», предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги

Специалисты МУ «Отдел культуры и молодежной политики», МБУК МР «МЦБ», участвующие в оказании муниципальной услуги, несут ответственность за:

выполнение порядка предоставления муниципальной услуги в соответствии с настоящим Регламентом;

несоблюдение последовательности порядка предоставления муниципальной услуги и сроков ее выполнения, установленных настоящим Регламентом;

достоверность информации, предоставляемой в ходе исполнения муниципальной услуги. Персональная ответственность специалистов закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.4. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

Контроль за предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности МБУК МР «МЦБ» при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной

информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги, а также путем направления в адрес руководства учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, Роспотребнадзора:

предложений о совершенствовании нормативных правовых актов, регламентирующих предоставление муниципальной услуги;

сообщений о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, недостатках в работе должностных лиц;

жалоб по фактам нарушения должностными лицами прав, свобод или законных интересов граждан.

Граждане, их объединения и организации в случае выявления фактов нарушения порядка предоставления муниципальной услуги или ненадлежащего исполнения Регламента вправе обратиться с жалобой в Администрацию Мясниковского района, правоохранительные и иные органы государственной власти.

## 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

5.1. Действия (бездействия), осуществляемые в ходе предоставления услуги, решения (бездействия) должностных лиц, ответственных за предоставление услуги, принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления услуги, могут быть обжалованы в (досудебном) внесудебном порядке.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
- нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
- требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

- 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;

- 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;

- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК МР «МЦБ». Жалобы на решения, принятые директором МБУК МР «МЦБ», подаются в Муниципальное учреждение «Отдел культуры и молодежной политики Администрации Мясниковского района».

5.4. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, 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, муниципального служащего;

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

5.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями

по рассмотрению жалоб, в течение 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 пяти рабочих дней со дня ее регистрации. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, 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 нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в п. 5.5. настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Управляющий делами  
Администрации Мясниковского района

Т.А. Барашьян