



АДМИНИСТРАЦИЯ ЮЖСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ИВАНОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от 25.04.2012 № 241
г. Южа

**Об утверждении административного регламента
предоставления муниципальной услуги
«Библиотечно – информационное обслуживание населения»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 N 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации", Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", распоряжением администрации Южского муниципального района Ивановской области от 01.02.2011 N 28 "О разработке административных регламентов предоставления муниципальных услуг", Уставом Южского муниципального района, в целях повышения качества и доступности предоставляемых муниципальных услуг постановляю:

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечно – информационное обслуживание населения» (прилагается).

2. Опубликовать настоящее постановление в официальном издании "Правовой Вестник Южского муниципального района".

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на начальника отдела по делам молодёжи, спорта и культуры администрации Южского муниципального района Алтухова А.В.

Глава администрации
Южского муниципального района



В.Е. Калёнов

Утвержден
постановлением
администрации Южского
муниципального района
от 05.04. 2012 г. № 841

Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения»

Раздел I. Общие положения

1.1. Предмет регулирования административного регламента.

Административный регламент (далее- регламент) предоставления муниципальной услуги «Библиотечно-информационное обслуживание населения» (далее- муниципальная услуга) регулирует порядок предоставления муниципальной услуги муниципальным казенным учреждением культуры «Южская межпоселенческая центральная библиотека» (далее МКУК «Южская МЦБ»).

1.2. Основные понятия, используемые в административном регламенте.

В настоящем регламенте используются следующие понятия:

Муниципальная услуга-предоставление возможности любым физическим и юридическим лицам на получение документов и информации в порядке, установленном действующим законодательством.

Административное действие- предусмотренное настоящим Регламентом действие должностного лица в рамках предоставления муниципальной услуги.

Должностное лицо – лицо, выполняющее административные действия в рамках предоставления муниципальной услуги.

Библиотека- информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом тиражированных документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам.

Библиотекарь- штатный сотрудник библиотеки.

Библиотечная система- объединение библиотек в структурно-целостное образование.

Библиотечный каталог- совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающих состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра).

Документ- материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

Муниципальное казенное учреждение культуры «Южская межпоселенческая центральная библиотека»- единое библиотечное учреждение, состоящие из 11 сельских библиотечных и 3 городских библиотечных отделов, функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого книжного фонда.

Общедоступная библиотека- библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничения по уровню образования, специальности, отношению к религии.

Пользователь библиотеки- физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

Читальный зал - структурное подразделение библиотеки, предоставляющее документы для пользования в его пределах.

Читательский формуляр- документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, в выданных пользователю и возвращенных им документов.

1.3. Описание заявителей.

Пользователи, имеющие право на получение муниципальной услуги:

1.3.1. Пользователем МКУК «Южская МЦБ» могут стать юридическое или физическое лицо независимо от гражданства, места проживания (регистрации), пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. Детям в возрасте до 7 лет муниципальная услуга предоставляется в присутствии сопровождающих их совершеннолетних лиц.

1.3.2. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов МКУК «Южская МЦБ» через внестационарные формы обслуживания.

1.4. Порядок информирования о правилах предоставления муниципальной услуги.

1.4.1. Местонахождение, график работы, справочные телефоны, электронный адрес МКУК «Южская МЦБ»

Наименование	Адрес местонахождения	График работы
Муниципальное казенное учреждение культуры «Южская межпоселенческая центральная библиотека» (администрация МКУК «Южская МЦБ»)	155630 ул.Советский проезд, д.2, г.Южа, Ивановская область тел.: (49347)2-20-48 e-mail: ugabibl@rambler.ru	пн.-пт.:8.00-17.00 сб.,вс.:выходной

Детский библиотечный отдел им.И.В. Ганабина	155630 ул.Советская,д.35 г.Южа,Ивановская область тел.:(49347) 2-15-52	пн.-вс.:9-00-18-00 Обеденный перерыв- по графику Сб.:выходной
Городской библиотечный отдел №12	155630 ул.Советская,д.9 г.Южа, Ивановская область	вт.-вс.: 9-00-18-00 Обеденный перерыв по графику Пн.:выходной
Мостовский библиотечный отдел	155636 ул.Парковая,4 с.Моста,Южский район, Ивановская область	пн.-вс.:10-00-17-00 Обеденный перерыв: 13-00-14-00 Сб.:выходной
Талицкий библиотечный отдел	155644 ул.Ленина,д.12 с.Талицы,Южский район,Ивановская область	пн.-сб.:9-00-17-00 Обеденный перерыв по графику Вс.: выходной
Холуйский библиотечный отдел	155633 ул.Субботина,д.4 с.Холуй, Южский район,Ивановская область	пн.-вс.:9-00-16-00 Обеденный перерыв: 13-00-14-00 Сб.:выходной
Преображенский библиотечный отдел	155638 ул.Преображенская,д.67 с.Преображенское,Южский район, Ивановская область	пн.-вс.:10-00-17-00 Обеденный перерыв: 13-00-14-00 Сб.:выходной
Хотимльский библиотечный отдел	155639 ул.1 Набережная, д.1 с.Хотимль, Южский район, Иванов- ская область	пн.-вс.:10-00-16-00 Сб.:выходной
Мугреевский библиотечный отдел	155 646 ул.Клубная,д.1 с.Мугреевское, Южский район, Ивановская область	пн.-пт.: 9-00-17-00 Обеденный перерыв: 12-00-13-00 Сб.-вс.: выходной
Изотинский библиотечный отдел	155634 ул.Центральная, д.29 д.Изотино, Южский район, Ивановская область	пн.-вс.: 10-00-14-30 Сб.:выходной
Нефедовский библиотечный отдел	155630, ул.Центральная, д.28 д.Нефедово, Южский район, Ивановская область	пн.-вс.: 14-00-17-00 Сб.: выходной
Новоклязьминский библиотечный отдел	155635 ул.Старая, д. 2-1 с.Новоклязьминское, Южский район, Ивановская область	пн.-вс.:10-00-17-00 Обеденный перерыв: 12-00-13-00 Сб.: выходной
Груздевский библиотечный отдел	155641 ул.Придорожная,д.5 с.Груздево, Южский район, Ивановская область	пн.-вс.: 14-00-17-00 Сб.: выходной
Мугреево-Никольский библиотечный отдел	155 640 ул.Заречная д.17 с.Мугреево-Никольское, Южский район, Ивановская область	пн.-вс.:10-00-17-00 Обеденный перерыв: 13-00-14-00 Сб.: выходной

1.4.2. Информация о порядке предоставления услуги предоставляется посредством размещения в сети Интернет на официальном сайте администрации Южского муниципального района.

- 1.4.3. Информацию об оказании услуги пользователи могут получить:
- в устной форме;
 - посредством телефонной связи;
 - в письменном виде;
 - на сайте администрации Южского муниципального района;
 - по электронной почте;
 - на информационных стендах, размещаемых в помещениях муниципальных библиотек;
 - в средствах массовой информации.

Раздел II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Библиотечно-информационное обслуживание населения»

2.2. Наименование органа предоставляющего муниципальную услугу.

Услуга предоставляется муниципальным казенным учреждением культуры «Южская межпоселенческая центральная библиотека» (далее МКУК «Южская МЦБ»), подведомственным администрации Южского муниципального района.

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение информационных потребностей пользователя и содействие в получении наиболее полного объема необходимой информации.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.

2.4.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании Устава и Социально-культурной программы МКУК «Южская МЦБ». Услуга предоставляется с момента записи пользователя в библиотеку.

2.4.2. Сроки предоставления услуги в библиотеке, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего обращения от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента.

2.4.3. Срок регистрации запроса заявителя-запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя производится сразу после поступления запроса.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

- Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 г.
- Закон РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 г. №2300-ФЗ;
- Закон РФ от 09.10.92 №3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Гражданский кодекс Российской Федерации от 30 ноября 1994 г. N 51-ФЗ ;
- ФЗ РФ «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. № 77;
- ФЗ РФ «О библиотечном деле» от 29.12.94 № 78-ФЗ ;
- Бюджетный кодекс РФ от 31.07.1998 г. №145-ФЗ;
- Налоговый кодекс РФ от 31.07.1998 №146-ФЗ
- Трудовой кодекс Российской Федерации от 30.12.2001 г. №197-ФЗ
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- ФЗ РФ «Об информации, информационных технологиях и защите информации» от 27.02.2006 г. № 149-ФЗ ;
- ФЗ РФ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» от 02.05.2006 г. №59-ФЗ;
- ФЗ РФ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ ;
- Постановление Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 №6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;
- Приказ Минкультуры России от 22.06.1998 г. №341 «О формировании Государственной политики в области сохранения библиотечных фондов как части культурного наследия и информационных ресурсов страны».
- Инструкция об учете библиотечного фонда, утвержденная Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998 г.
- Устав муниципального казенного учреждения культуры «Южская межпоселенческая центральная библиотека».

2.6. Исчерпывающий перечень документов ,необходимых для представления муниципальной услуги.

Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю МКУК «Южская МЦБ» документов, удостоверяющих их личность, а именно паспорт гражданина Российской Федерации (для граждан РФ старше 14 лет, проживающих на территории Российской Федерации).

За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

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

В приеме документов, необходимых для предоставления услуги может быть отказано по причине нахождения заявителя в алкогольном ,наркотическом или токсическом опьянении.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

В предоставлении услуги может быть отказано по следующим основаниям:
 - отсутствие документов, удостоверяющих личность, и дающих право на получение муниципальной услуги (для детей до 14 лет-отсутствия

документов, удостоверяющих личность одного из родителей или законных представителей ребенка);

--нахождение заявителя в алкогольном, наркотическом или токсическом опьянении;

-нарушение пользователем Правил пользования библиотекой. |

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги населению Южского муниципального района производится бесплатно за счет средств бюджета Южского муниципального района.

2.9.2 МКУК «Южская МЦБ» может оказывать дополнительные библиотечные и сервисные услуги в взиманием платы. Перечень платных услуг, утверждается администрацией Южского муниципального района. Стоимость платных услуг определяется учреждением самостоятельно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги.

Ожидание пользователем в очереди при подаче запроса не должно превышать 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса.

Запись пользователя в библиотеку, оформление читательского формуляра пользователя производится сразу после поступления запроса.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Требования к размещению учреждения для предоставления услуги.

Библиотека осуществляет свою деятельность при наличии разрешения органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию зданий и помещений, в которых оказывается муниципальная услуга.

Прилегающая к зданию библиотеки территория оборудуется системой наружного освещения, асфальтовыми или брусчатыми тротуарами (дорожками), соединяющими входы и выходы с территории со входом в здание. Содержание прилегающей территории соответствует требованиям, установленным санитарно-эпидемиологическими нормами и правилами для прилегающих территорий общественных учреждений. На территории не должно быть строительного и бытового мусора, луж, блокирующих подход (подъезд), в зимнее время места прохода (подъезда) в здание должны быть очищены от снега и льда.

Помещения общего пользования, используемые при оказании муниципальной услуги, соответствуют требованиям, установленным строительными нормами и правилами для зданий общественных учреждений, а также требованиям пожарной безопасности! Указанные помещения оборудуются:

-источниками естественного и искусственного освещения (уровень освещенности в темное время суток составляет не менее значений,

установленных санитарными нормами и правилами для искусственного освещения помещений зданий общественных учреждений);

-система отопления и вентиляции (температурный режим внутри такого помещения соответствует требованиям, установленным санитарными нормами и правилами эксплуатации зданий общественных учреждений);

-противопожарными системами и оборудованием.

2.12.2. Требования к местам для ожидания.

Места ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальными условиям работы специалистов.

Места ожидания в очереди на предоставление или получение документов могут быть оборудованы стульями, кресельными секциями, скамьями (банкетами).

2.12.3. Требования к оформлению входа в здание.

Здание (строение), в котором расположена библиотека, должно быть оборудовано информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию о библиотеке, осуществляющей предоставление услуги:

-наименование;

-место нахождения;

-режим работы.

2.12.4. Требования к местам для информирования.

Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;

- стульями и столами для возможного оформления документов.

2.12.5. В библиотеке оборудуется место хранения верхней одежды посетителей (гардероб). Прием одежды организуется в течение всего времени работы библиотеки.

2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги.

2.13.1. Показателями доступности муниципальной услуги являются:

1) транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

2) обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

3) обеспечение возможности направления запроса по электронной почте ugabibl@rambler.ru;

4) размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном сайте администрации Южского муниципального района www.yuzha.ru;

5) пользователи, удаленные от библиотеки населенных пунктов в зоне обслуживания библиотеки, а также пользователи, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста или болезни, имеют право на получение документов из библиотечных фондов через внестационарные формы обслуживания.

2.13.2. Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются:

- 1) соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- 2) культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- 3) отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействия) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги.

2.13.3. Система индикаторов качества муниципальной услуги

№ п/п	Индикатор качества муниципальной услуги	Значение индикатора
1	Охват населения библиотечным обслуживанием	Не менее 50 %
2	Количество посещений	Не менее 100 000 в год
3	Процент удовлетворенных запросов читателей (выполнение справок) к общему числу запросов	Не менее 70%
4	Документовыдача	Не менее 350 000 в год
5	Уровень укомплектованности кадрами в соответствии со штатным расписанием	100%
6	Доля библиотечных кадров с высшим и средним библиотечным образованием	Не менее 50%
7	Количество информационных сообщений о деятельности учреждения, размещение в СМИ	- не менее 1 аза в 2 месяца; -освещение в прессе каждого значимого мероприятия
8	Обновляемость библиотечного фонда	Не менее 3%
9	Количество новых поступлений	Не менее 0,25 экз. на 1 читателя
10	Массовые культурно-просветительские мероприятия книжные выставки	Не менее 15 раз в месяц; в летнее время не менее 10 раз в месяц
11	Книжные выставки	Не менее 5 в месяц
12	Процент потребителей удовлетворенных качеством услуг учреждения по результатам опроса пользователей	Не менее 85 %
13	Количество обоснованных жалоб пользователей, поступивших в виде писем по почте, по электронной почте.	Абсолютная величина

Раздел III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур.

3.1. Общие положения

3.3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- регистрация (перерегистрацию) пользователей;
- справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно - поисковому аппарату библиотек, базам данным;
- обслуживание пользователей библиотек, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

3.2.Регистрация (перерегистрация) заявителей

3.2.1.Юридическим фактом, являющимся основанием для начала административного действия по регистрации (перерегистрации) заявителей является личное обращение заявителей.

3.2.2. Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется библиотекарем при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заполнения читательского формуляра. Библиотекарь осуществляет ознакомление заявителя с Правилами, после чего заявитель подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами библиотекарь отказывает в регистрации в устной форме.

3.2.3. При перерегистрации заявителя библиотекарь осуществляет поиск и внесение изменений в учетно-регистрационную карточку пользователя (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

3.2.4. Время ожидания заявителем при регистрации не должно превышать 20 минут, перерегистрации-10 минут.

3.3. Справочно-библиографическое и информационное обслуживание, в том числе: предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

3.3.1. Основанием для начала административного действия по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является получение библиотекарем запроса пользователя в устной или письменной форме на выдачу требуемого документа.

3.3.2.Пользователь осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиотекаря.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату библиотеки.

При поиске с помощью библиотекаря заявитель обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме. Библиотекарь при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

- при выполнении тематической справки осуществляется поиск и отбор документов, составление библиографического описания;

-при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

3.3.3. Время ожидания пользователем при библиографическом поиске с помощью библиотекаря не должно превышать пяти минут.

3.4. Обслуживание пользователей в библиотеках, включая предоставление доступа к документам, в том числе оцифрованным изданиям, хранящимся в библиотеках

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию пользователей в читальном зале и на абонементе является обращение граждан.

3.4.2. при первичном обращении заявителя оформляется читательский формуляр. Время ожидания заявителем при оформлении формуляра не должно превышать пяти минут.

После библиографического поиска документа пользователь обращается к библиотекарю с устным или письменным запросом. Библиотекарь осуществляет поиск документа: при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (во всех отделах).

Пользователь должен расписаться за каждый полученный документ читательском или книжном формуляре. При возврате документов роспись читателя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Дошкольники и учащиеся по третий класс включительно за полученные издания не расписываются.

Ожидание пользователем при поиске и выдаче документа не должно превышать пяти минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов на дом сроком до 15 дней за одно посещение. Пользователь может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования, конкретную информацию.

Раздел IV. Формы контроля за исполнением административного регламента.

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и использованием ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием решений ответственными должностными лицами.

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению услуги и принятием решений работниками библиотек, библиотекарями осуществляет должностное лицо - директор МКУК «Южская МЦБ»

Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения сотрудниками МКУК «Южская МЦБ» положений настоящего регламента, иных правовых актов.

4.1.2. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения работниками МКУК «Южская МЦБ» положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации, Ивановской области, Южского муниципального района.

Контроль полноты и качества предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав пользователей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение пользователей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) сотрудников

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

4.2.1. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании годовых планов работы отделов МКУК «Южская МЦБ») и внеплановыми. Плановые проверки проводятся не реже одного раза в три года. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки), или отдельные аспекты (тематические проверки). Проверка также проводится по конкретному обращению заявителя.

4.2.2. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством РФ.

4.3. Ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

4.3.1. Должностные лица, ответственные за предоставление муниципальной услуги несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги.

4.3.2. Персональная ответственность должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, закрепляется в их должностных инструкциях, утверждаемых директором МКУК «Южская МЦБ».

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

4.4.1. Граждане, их объединения и организации могут контролировать предоставление муниципальной услуги путем получения информации о ней по телефону, по письменным обращениям, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес администрации Южского муниципального района, МКУК «Южская МЦБ» с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае нарушения прав и законных интересов заявителей при предоставлении муниципальной услуги.

В тридцатидневный срок с момента поступления обращения от граждан, их объединений или организаций, обратившимся направляется по почте информация о результатах проведения проверки.

Раздел V. Досудебный порядок обжалования решений и действий (бездействия) должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги.

5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования

5.1.1. Получатели услуги имеют право обжаловать действия или бездействия должностных лиц МКУК «Южская МЦБ», а также сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, некорректном поведении или нарушении правил служебного поведения должностными лицами МКУК «Южская МЦБ» в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействия) и решения, принятые должностными лицами МКУК «Южская МЦБ» в ходе предоставления муниципальной услуги на основании Административного регламента.

5.1.3. Получатель услуги имеет право обратиться с жалобой лично или направить письменное обращение, жалобу (претензию).

Жалоба может быть подана в форме устного обращения на личном приеме. Прием осуществляется должностным лицом-директором МКУК «Южская МЦБ».

Получатель муниципальной услуги может направить свое обращение с использованием информационно-коммуникационной сети Интернет на официальный адрес электронной почты МКУК «Южская МЦБ».

5.1.4. Обращение (жалоба) в письменной форме должно содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подается жалоба, его место жительства или пребывания;
- наименование органа, должность, фамилия, имя, отчество работника (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- сведения о способе информирования получателя услуги, о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

Дополнительно указываются:

- причины несогласия с обжалуемым действием (бездействием);

- обстоятельства, на основании которых получатель услуги считает, что нарушение его права, свободы и законных интересов, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- требования о признании незаконными действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены к обращению, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим ее получателем услуги, либо его поручителем по доверенности. Письменная жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.1.5. Перечень оснований для отказа либо для приостановления рассмотрения обращения:

- отсутствие сведений об обжалуемом решении, действии, бездействии (в чем выразилось, кем принято), о лице, обратившемся с жалобой (фамилия, имя, отчество физического лица, наименование юридического лица);
- отсутствует подпись заявителя;
- если предметом жалобы является решение, принятое в ходе предоставления муниципальной услуги, в судебном или досудебном порядке.

Письменный ответ с указанием причин отказа в рассмотрении жалобы направляется заявителю не позднее 15 дней с момента ее получения.

5.1.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или в письменной форме в адрес МКУК «Южская МЦБ», администрацию Южского муниципального района.

5.1.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если МКУК «Южская МЦБ», администрация Южского муниципального района располагает этой информацией и документами.

5.1.8. Заявитель вправе адресовать заявление (жалобу, претензию) Учредителю (администрации Южского муниципального района). Срок рассмотрения заявления (жалобы, претензии) должностными лицами администрации Южского муниципального района не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

5.1.9. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований получателя услуги о признании неправомерным действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется заявителю. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения обращения, направляется заявителю. При обращении заявителей с жалобой в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента получения обращения.

5.1.10. Обращения заявителя считаются разрешенными, если рассмотрены все поставленные в них вопросы, приняты необходимые меры и даны письменные ответы (в пределах компетенции) по существу всех поставленных в обращениях вопросов.