



**АДМИНИСТРАЦИЯ  
ЛАЗОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА ПРИМОРСКОГО КРАЯ**

---

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

26 апреля 2017 г.

с. Лазо

№125

**Об утверждении в новой редакции административного регламента по оказанию муниципальной услуги администрацией Лазовского муниципального района «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек»**

В соответствии с Федеральными законами от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010 г. №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением администрации Лазовского муниципального района от 19.04.2012 года №235 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения муниципальных функций и административных регламентов предоставления муниципальных услуг», руководствуясь Уставом Лазовского муниципального района, администрация Лазовского муниципального района

**ПОСТАНОВЛЯЕТ:**

1. Утвердить в новой редакции административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» (прилагается).

2. Признать утратившим силу административный регламент по оказанию муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек», утвержденный постановлением администрации Лазовского муниципального района от 06.04.2016 года №86.

3. Начальнику отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района (Т.В. Сарнавской) довести

настоящее постановление до учреждений культуры, участвующих в предоставлении данной муниципальной услуги.

4. Руководителю аппарата администрации (Л.Р. Матвеев) обеспечить размещение настоящего постановления на сайте администрации.

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

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Лазовского муниципального района Д.А. Ртищева

И.о. главы Лазовского  
муниципального района

В.Н. Можяев

## **Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек**

### **I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящий административный регламент (далее - регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек» муниципальным бюджетным учреждением культуры «Лазовская межпоселенческая центральная библиотека» (сокращенное наименование - МБУК Лазовская МЦБ), определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по исполнению муниципальной услуги на территории Лазовского муниципального района.

1.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением культуры «Лазовская межпоселенческая центральная библиотека» (далее – библиотека).

1.3. Муниципальной услугой является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее – муниципальная услуга, Услуга).

1.4. Заявителями, имеющими право на получение муниципальной услуги, являются физические и юридические лица, либо их уполномоченные представители, обратившиеся в библиотеку.

1.5. Информирование о правилах предоставления муниципальной услуги осуществляется специалистами библиотеки в ходе личного обращения пользователей, с использованием средств телефонной связи, электронной почты, посредством размещения в сети Интернет на сайте и портале ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)), путём издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.), размещения информации на стендах.

1.6. Информацию о муниципальной услуге можно получить:

- на официальном сайте администрации Лазовского муниципального района, электронный адрес: [www.lazovsky-pk.ru](http://www.lazovsky-pk.ru);

- в отделе по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района (далее – отделе).

Место нахождения, контактные телефоны, режим работы отдела:

Фактический адрес: Приморский край, Лазовский район, село Лазо, ул.

Некрасовская, д. 31, каб. №50.

Телефоны: 8(423-77) 20-0-63, начальник отдела.

График работы отдела: понедельник — пятница 09.00-17.00, перерыв на обед – 13.00 -14.00, суббота и воскресенье – выходные дни; Электронный адрес: [lazokult@mail.ru](mailto:lazokult@mail.ru).

- в многофункциональном центре Лазовского муниципального района (далее – МФЦ). Электронный адрес: [mfc-lazo@mail.ru](mailto:mfc-lazo@mail.ru).

Место нахождения, контактные телефоны, режим работы МФЦ:

Фактический адрес: Приморский край, Лазовский район, село Лазо, ул.

Некрасовская, д. 35-а.

Телефоны: 8(423-77) 20-322, 20-252

График работы МФЦ: понедельник — пятница 09.00- 20.00, без перерыва, суббота и воскресенье – выходные дни;

- в МБУК Лазовская МЦБ. Электронный адрес [lazo\\_bibl@mail.ru](mailto:lazo_bibl@mail.ru).

Место нахождения, контактные телефоны, режим работы учреждения :

Фактический адрес: Приморский край, Лазовский район, село Лазо, ул.

Некрасовская, д. 35-а. Телефон 8(423-77) 20-790. График работы: понедельник — пятница с 09.00 до 17.00, воскресенье – с 10.00 до 14.00, без перерыва на обед, суббота – выходной день;

- в средствах массовой информации;

- иным, не запрещенным законом способом.

1.7. Консультирование по предоставлению муниципальной услуги осуществляется:

- при непосредственном обращении к специалистам библиотеки, ответственным за предоставление муниципальной услуги;

- при обращении по телефону – в виде устного ответа на конкретные вопросы;

- при обращении по электронной почте – в форме ответов на поставленные вопросы (компьютерный набор) на адрес электронной

почты заявителя;

- при письменном обращении (форма обращения произвольная) – в форме ответа на бумажном носителе, переданного почтой или непосредственно заявителю на руки. С согласия заявителя, ответ может быть дан устно по телефону или, при наличии, на адрес его электронной почты.

1.8. На информационных стендах муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, Интернет-сайтах содержится следующая информация:

- адрес администрации Лазовского муниципального района, в т.ч. адрес Интернет-сайта;
- номера телефонов, электронной почты отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района; график работы отдела, фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и консультирование граждан;
- месторасположение библиотеки, Ф.И.О. руководителя, график (режим) работы, номера справочных телефонов, факса, адреса электронной почты библиотеки;
- выписка из Устава МБУК Лазовская МЦБ;
- правила пользования библиотекой;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по предоставлению Услуги;
- перечень должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
- административный регламент предоставления муниципальных услуг;
- условия предоставления муниципальной услуги;
- график приема Получателей 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.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

2.1. МБУК Лазовская МЦБ осуществляет для заявителей муниципальную услугу «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных муниципальных библиотек».

2.2. Предоставление муниципальной услуги осуществляется непосредственно в помещении МБУК Лазовская МЦБ в соответствии с графиком работы.

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является доступ заявителей муниципальной услуги к справочно-поисковому аппарату и базам МБУК Лазовская МЦБ, а также обоснованный отказ в предоставлении муниципальной услуги. Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах).

2.4. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.

2.4.1. Запрос на предоставление муниципальной услуги в электронной форме при посещении библиотеки осуществляется в устной форме и осуществляется в момент обращения при наличии свободного автоматизированного рабочего места. Регистрация осуществляется автоматически при открытии электронного каталога.

2.4.2. Доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях в помещении библиотеки свободный, поэтому регистрация запроса не осуществляется. Регистрируется только посещение при входе пользователя в библиотеку.

2.5. Срок предоставления муниципальной услуги:

2.5.1. Предоставление доступа к муниципальной услуге при личном обращении осуществляется в соответствии с режимом работы МБУК Лазовская МЦБ сразу в момент обращения.

2.5.2. Максимальный срок ожидания в очереди за предоставлением муниципальной услуги – 15 минут.

2.5.3. По телефону и при личном обращении ответ заявителю дается в момент обращения. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги должностное лицо подробно и в вежливой (корректной) форме информирует обратившихся по интересующим их вопросам.

Если должностное лицо, принявшее звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть

сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.5.4. Предоставление муниципальной услуги через портал ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) обеспечивается в соответствии с режимом работы библиотеки в момент обращения. Срок доступа к справочно-поисковому аппарату зависит от скорости Интернет-соединения со стороны заявителя.

2.5.5. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях и в электронном виде через поисковый терминал при наличии свободного автоматизированного рабочего места (АРМ) осуществляется в соответствии с режимом работы библиотеки сразу в момент обращения.

2.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги:

- Конституция Российской Федерации (принята всенародным голосованием 12.12.1993);
- Гражданский кодекс Российской Федерации Принят Государственной Думой 21 октября 1994 года;
- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утв. Верховным Советом Российской Федерации 09.10.1992 №3612-1);
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» Принят Государственной Думой 23 ноября 1994 года;
- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» Принят Государственной Думой 23 ноября 1994 года;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» Принят Государственной Думой 8 июля 2006;
- Федеральный закон «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления» от 9 февраля 2009г. № 8-ФЗ Принят Государственной Думой 21 января 2009 года;
- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Принят Государственной Думой 7 июля 2010;
- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде»;

- Устав МБУК Лазовская МЦБ, утверждённый постановлением главы Лазовского муниципального района от 07.10.2015 г. №292.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными и иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. При получении муниципальной услуги в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях необходимо представить документ, удостоверяющий личность (паспорт, военный билет или иной официальный документ). Заявители, не достигшие возраста 14 лет, пользуются услугой на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями.

2.7.2. При получении услуги в электронном виде (через сайт или через поисковый терминал) доступ свободный.

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

Основанием для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

- отсутствие запрашиваемой базы данных в муниципальной библиотеке;
- несоответствие обращения содержанию муниципальной услуги;
- запрашиваемый потребителем вид информирования не предусмотрен настоящим административным регламентом;
- текст электронного обращения не поддается прочтению;
- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения;
- нарушение Правил пользования МБУК Лазовская МЦБ;
- технические неполадки на серверном оборудовании и/или технические проблемы с сетью Интернет и/или программным обеспечением.

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

2.9.1. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9.2. Дополнительные сервисные услуги оказываются платно в соответствии с Положением и прейскурантом о платных услугах МБУК Лазовская МЦБ.

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



2.10.1. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил («Гигиенические требования к персональным электронно-вычислительным машинам и организации работы. СанПиН 2.2.2/2. 1340-03»), Правилам пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации (ВППБ -13-01-94), нормам охраны труда, введенным в действие приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 №736, и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температуры и влажность воздуха, запылённость, загазованность, слабое освещение, шум, вибрация).

2.10.2. Требования к обеспечению доступности для инвалидов объектов, зала ожидания, места для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационных стендов.

Для лиц с ограниченными возможностями здоровья обеспечиваются:

- возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;
- возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих муниципальные услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;
- содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта и оказание им помощи в помещениях, где предоставляется муниципальная услуга;
- надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника в здания, где предоставляется муниципальная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по

форме и в порядке, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года №386н;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

В залах ожидания должно быть предусмотрено не менее одного места для инвалида, передвигающегося на кресле-коляске или пользующегося костылями (тростью), а также для его сопровождающего.

Информационные стенды, а также столы (стойки) для оформления документов размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

С целью правильной и безопасной ориентации заявителей – инвалидов в помещениях объекта на видных местах должны быть размещены тактильные мнемосхемы, отображающие план размещения данных помещений, а также план эвакуации граждан в случае пожара.

Территория, прилегающая к объекту, оборудуется, по возможности, местами для парковки автотранспортных средств, включая автотранспортные средств инвалидов.

Личный уход за получателем муниципальной услуги из числа инвалидов (медицинские процедуры, помощь в принятии пищи и лекарств, в выполнении санитарно-гигиенических процедур) обеспечивается инвалидом самостоятельно либо при помощи сопровождающих лиц.

2.10.3. Центральный вход МБУК Лазовская МЦБ должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы.

2.10.4. Помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны быть оснащены системой указателей и знаковой навигации.

2.10.5. Рабочие места специалистов библиотеки аттестованы, оборудованы средствами вычислительной техники и оргтехникой, позволяющими организовать оказание муниципальной услуги; выделяются расходные материалы, канцелярские товары. Размещаются на нижних этажах для свободного доступа Пользователей, в том числе с ограниченными возможностями.

2.10.6. Должностные лица имеют личные идентификационные карточки и (или) настольные таблички с указанием их фамилии, имени, отчества и должности.

2.10.7. Специалисты, оказывающие муниципальную услугу, обязаны оказывать помощь инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами.

2.10.8. Места предоставления муниципальной услуги непосредственно в помещениях библиотек должны быть оснащены первичными средствами пожаротушения, автоматической системой оповещения людей о чрезвычайных ситуациях, оборудовани­ем (каталожными шкафами), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, печатающим устройством, удобной мебелью, обеспечивающей комфорт пользователю.

2.10.9. В помещениях для работы с заявителями размещаются информационные стенды, содержащие необходимую информацию по условиям предоставления муниципальной услуги, графику работы специалистов, образцы заполняемых документов получателями муниципальной услуги и ряд дополнительной справочной информации.

2.10.10. Для ожидания приема получателям муниципальной услуги отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.11. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.

2.11.1. Доступность оказания муниципальной услуги:

- наличие системы информирования и консультирования по пользованию справочно-поисковым аппаратом, в соответствии с административным регламентом;
- оказание услуги в соответствии со сроками, предусмотренными настоящим административным регламентом.

2.11.2. Качество оказания муниципальной услуги:

- квалификация персонала, оказывающего муниципальную услугу;
- отсутствие жалоб на качество предоставления муниципальной услуги;
- удовлетворённость пользователей данной муниципальной услугой качеством оказания муниципальной услуги не менее 80%.

### **III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

3.1. Предоставление муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки включает в себя следующие административные процедуры:

3.1.1. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях при личном обращении заявителя осуществляется в часы работы муниципальных библиотек и включает следующие процедуры:

- обращение заявителя с запросом (заявлением) (Приложение), проверка документов. Прием заявителей осуществляется на основании документа, удостоверяющего личность; для лиц до 14 лет на основании паспорта (поручительства) их родителей или иных законных представителей;
- ознакомление заявителя с Правилами пользования МБУК Лазовская МЦБ, и другими актами, регламентирующими библиотечную деятельность;
- анализ тематики запроса, консультационная помощь специалиста в поиске и выборе источников информации;
- доступ к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях свободный;
- выдача результата предоставления муниципальной услуги или обоснованный отказ в выдаче.

3.1.2. Через поисковый терминал (в электронной форме):

- свободный доступ.

3.2. Предоставление муниципальной услуги через сайт библиотеки и портал ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) осуществляется в режиме свободного доступа.

3.3. Фиксация результата оказания муниципальной услуги.

3.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является непосредственный доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде через поисковый терминал или сайт библиотеки. Информация о библиографических ресурсах библиотеки предоставляется в виде библиографической записи, содержащей следующие данные: Автор, Заглавие, ISBN (международный стандартный книжный номер), Место издания, Год издания, Издательство, Объем документа (в страницах или мегабайтах).

3.3.2. Муниципальная услуга считается предоставленной, если посетитель получил доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотеки через справочно-поисковый аппарат на традиционных (бумажных) носителях или в электронном виде.

3.3.3. При предоставлении муниципальной услуги непосредственно в помещении библиотеки к справочно-поисковому аппарату на традиционных (бумажных) носителях – регистрация посетителей осуществляется в библиотеке.

3.3.4. При предоставлении муниципальной услуги через сайт библиотеки и портал ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)) автоматически фиксируется количество обращений к справочно-поисковому аппарату в электронном виде.

## **IV. ПОРЯДОК И ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

4.1. Административная процедура контроля за оказанием муниципальной услуги предусматривает осуществление внешнего контроля и внутреннего контроля.

4.2. Внешний контроль соблюдения последовательности действий, определённых административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется должностным лицом отдела по делам молодежи, спорту, туризму и культуре администрации Лазовского муниципального района путём проведения проверок соблюдения и исполнения положений настоящего Регламента.

4.2.1. Внешний контроль осуществляется в форме плановых и внеплановых проверок.

4.2.1.1. При проведении плановой проверки могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры (комплексная проверка). Проверка полноты и качества предоставления муниципальной услуги в плановом порядке осуществляется на основании годовых планов работы учреждения не реже одного раза в год.

4.2.1.2. Внеплановая проверка осуществляется на основании правового акта администрации Лазовского муниципального района. В неплановом порядке проверки осуществляются в связи с конкретными жалобами граждан на действия должностных лиц, связанные с предоставлением муниципальной услуги.

4.3. Результаты проведения плановых комплексных проверок оформляются в виде справки на имя главы администрации Лазовского муниципального района, в которой отмечаются выявленные недостатки и формулируются предложения по их устранению.

4.4. Внутренний контроль за соблюдением административного регламента и за принятием решений работниками МБУК Лазовская МЦБ при предоставлении муниципальной услуги осуществляется руководителем библиотеки.

4.5. Внутренний контроль включает в себя проведение проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и

подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников МБУК Лазовская МЦБ.

4.6. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются на основании приказов руководителя МБУК Лазовская МЦБ.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением муниципальной услуги (комплексные проверки), или отдельные вопросы (тематические проверки). Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.7. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководителем формируется комиссия, в состав которой при необходимости включаются специалисты администрации Лазовского муниципального района.

4.8. В случае выявления в результате осуществления контроля за предоставлением муниципальной услуги нарушений прав заявителя, привлечение виновных лиц осуществляется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ДОЛЖНОСТНОГО ЛИЦА, А ТАКЖЕ ПРИНИМАЕМОГО ИМ РЕШЕНИЯ ПРИ ПРЕДОСТАВЛЕНИИ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

5.1. Обжалование действий (бездействий) и решений должностных лиц, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги производится в соответствии с законодательством Российской Федерации. Действия (бездействия) могут быть обжалованы в досудебном порядке либо в суде. Заявители имеют право обратиться с жалобой лично, направить письменное обращение, жалобу (претензию) почтой или подать через МФЦ.

5.2. Обращение по вопросу ненадлежащего оказания муниципальной услуги может быть отражено письменно в «Книге замечаний, предложений и пожеланий», высказано устно на личном приеме у руководителя МБУК Лазовская МЦБ или замещающего лица в течение рабочего времени.

5.3. Письменные и устные обращения (претензии или жалобы) граждан принимаются и регистрируются в порядке, предусмотренном действующим законодательством о рассмотрении обращений граждан.

5.4. Письменные обращения направляются по адресу: 692980 Приморский край, Лазовский район, село Лазо, ул. Некрасовская, д. 35-а. Телефон 8(423-77) 20-790.. Адрес электронной почты: [lazo\\_bibl@mail.ru](mailto:lazo_bibl@mail.ru).

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или 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 государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо государственного или муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Руководитель МБУК Лазовская МЦБ:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя;
- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения;
- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные

на устранение нарушений исполнения административного регламента при предоставлении муниципальной услуги, изложенной в данном обращении, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в библиотеку, подписывается директором и отправляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

В исключительных случаях руководитель вправе продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив заявителя, направившего жалобу, о продлении срока её рассмотрения.

5.7. Обращение может быть оставлено без ответа по существу поставленных в нем вопросов, с направлением сообщения заявителю, о недопустимости злоупотребления правом, в случае если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи.

Ответ на обращение не дается и оно не подлежит направлению на рассмотрение, в случаях:

- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно (более 3-х раз) предоставлялись письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

О решении администрации библиотеки об отказе в рассмотрении жалобы заявитель уведомляется письменно, в течение семи дней со дня регистрации обращения, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Жалобы на действие (бездействия) должностных лиц МБУК Лазовская МЦБ при оказании муниципальной услуги заявитель вправе направить в досудебном порядке в администрацию Лазовского муниципального района, расположенную по адресу: 692980, Приморский край, Лазовский район, село Лазо, ул. Некрасовская, д. 31, тел./факс 8 (423-77) 20-492, 20-4-71.

Адрес электронной почты: [lazovsky@mo.primorsky.ru](mailto:lazovsky@mo.primorsky.ru).

5.9. Обжалование действий (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.



## **VI. ВСТУПЛЕНИЕ В СИЛУ НАСТОЯЩЕГО АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

6.0. Настоящий административный регламент вступает в силу со дня его официального опубликования (обнародования).

### **Приложение:**

Образец заявления на предоставление информации

Руководителю МБУК Лазовская МЦБ

от \_\_\_\_\_  
(ФИО)

\_\_\_\_\_ проживающего (ей) по адресу

\_\_\_\_\_ индекс, область, город, улица,

\_\_\_\_\_ № дома, квартиры, телефон

## ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить информацию \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(указать характер запрашиваемой информации)

Информация необходима для \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(подпись)

«\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.