

УТВЕРЖДЕН

приказом начальника отдела культуры
и искусства администрации
Амурского муниципального района
Хабаровского края

от 10.08.2015 № 48

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

муниципального казенного учреждения культуры
«Межпоселенческая центральная библиотека Амурского
муниципального района» по предоставления муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное
обслуживание пользователей библиотеки»

I. Общие положения

1.1. Административный регламент муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Амурского муниципального района» (далее – МКУК МЦБ) по оказанию муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» (далее – Регламент) разработан в целях повышения качества, доступности муниципальной услуги и создания комфортных условий для заявителей.

1.2. Регламент определяет сроки и последовательность действий при организации библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки.

Предоставление муниципальной услуги обеспечивает доступ населения Амурского муниципального района к информационным ресурсам МКУК МЦБ, оказанию консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, выдаче во временное пользование документов из библиотечных фондов.

1.3. Для целей Административного регламента используются следующие основные понятия:

1.3.1. Административный регламент – нормативный правовой акт, устанавливающий порядок предоставления государственной или муниципальной услуги.

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

1.3.3. Абонемент – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки.

1.3.4. Библиотечный каталог – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы,

раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра).

1.3.5. Библиографический список – упорядоченное множество библиографических записей.

1.3.6. Выдача документа (копии документа) – предоставление документа (копии документа) по запросу пользователя на всех видах носителей информации из фонда библиотеки, из электронных информационных систем (для слабовидящих), а также полученных по системе МБА (межбиблиотечного абонемент).

1.3.7. Выполнение информационного запроса в настоящем регламенте включает:

- выдача документа из библиотечного фонда по требованию;
- выдача копии документов (печатной, электронной) в части, не касающейся авторских прав;
- выполнение библиографической справки;
- выполнение фактографической справки;
- консультации в части обучения информационной культуре пользователя.

1.3.8. 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.

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

1.3.10. Межбиблиотечный абонемент (МБА) – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде.

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

1.3.12. 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 ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии.

1.3.13. Пользователь библиотеки – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки.

1.3.14. Фактографическая справка – ответ на запрос, содержащий фактические сведения.

1.3.15. Читальный зал – структурное подразделение библиотеки, предоставляющее документы для использования в его пределах.

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

1.3.17. Заявитель - лицо, обратившееся за предоставлением Муниципальной услуги.

1.4. Информация о категориях заявителей, имеющих право на получение муниципальной услуги.

Услуга предоставляется юридическому или физическому лицу независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

Получатели Услуги имеют право доступа в библиотеку в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

Получатели Услуги, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать книги, брошюры, журналы, (далее – документы) из фондов библиотеки через внестационарные формы обслуживания.

1.5. Получение информации по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется посредством:

- сайта МКУК МЦБ Амурского муниципального района;
- информационного стенда;
- телефонной связи, электронного информирования;
- публикации в средствах массовой информации;
- информационных материалов (плакаты, буклеты, листовки, памятки).

В случае если указанная информация была изменена, то она в течение пяти рабочих дней подлежит обновлению на информационных стендах и сайте.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Муниципальная услуга по предоставлению документа в пользование по требованию («Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки») и по блоку-схеме последовательности административных действий, согласно [приложению № 1](#) к настоящему Регламенту.

МКУК МЦБ информирует пользователей обо всех видах предоставляемых библиотекой услуг; обеспечивает читателям возможность пользования книжными фондами; популяризирует свои фонды и предоставляет услуги, развивает и поощряет читательский интерес к книгам; совершенствует библиотечное и информационно-библиографическое обслуживание, внедряет компьютеризацию и передовую технологию; обеспечивает высокую культуру обслуживания, осуществляет учет, хранение и использование находящихся в фонде книг и других произведений печати и иных материалов в соответствии с установленными правилами, несет ответственность за сохранность своих книжных фондов, являющихся частью национального, культурного достояния; осуществляет контроль за возвращением в библиотеку выданных книг, применяя штрафные санкции к

пользователям, не возвратившим документы в соответствии с Правилами пользования МКУК МЦБ; создает и поддерживает в библиотеке комфортные условия для работы с читателями.

2.2. Полное официальное наименование учреждения, предоставляемого муниципальную услугу, - муниципальное казенное учреждение культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Амурского муниципального района». Сокращенное наименование МКУК МЦБ.

2.2.1. Местонахождение и график работы МКУК МЦБ, предоставляющего муниципальную услугу: 682444, г. Амурск Хабаровского края, проспект Комсомольский, д. 13.

График работы МКУК МЦБ – ежедневно с 10.00 до 18.00, суббота, воскресенье – с 10.00 до 17.00, выходной – понедельник. Последняя пятница месяца – санитарный день.

2.2.2. Контактные телефоны: (42142) 2-47-42, 2-76-31.

Электронный адрес: mcb7@yandex.ru

Электронный адрес отдела культуры и искусства администрации Амурского муниципального района и контактный телефон: cultureamursk@mail.ru; (42142)2-49-15, 2-39-83.

Электронный адрес администрации Амурского муниципального района: adm@admin.amursk.ru.

2.3. Срок предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Услуга предоставляется в течение всего календарного года на основании планов деятельности МКУК МЦБ, Устава МКУК МЦБ. Услуга предоставляется с момента записи получателя Услуги в библиотеку.

2.3.2. Срок предоставления Услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 30 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от Пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента. В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы срок предоставления Услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.3.3. Об увеличении срока предоставления Услуги Пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

2.3.4. Предельный срок ожидания в очереди и получении документов для предоставления муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.4. Правовые основания для предоставления услуги:

2.4.1. Конституция Российской Федерации.

2.4.2. Гражданский кодекс Российской Федерации.

2.4.3. Федеральный закон от 27.07.2006 N 152-ФЗ (ред. от 25.07.2011) «О персональных данных».

2.4.4. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей».

2.4.5. Федеральный закон от 27.07.2006 N 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

2.4.6. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ (ред.27.12.2009) «О библиотечном деле».

2.4.7. Федеральный закон от 27.07.2010 г N 210-ФЗ (ред. 28.07.2012) «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (с изм. и доп., вступающими в силу с 01.01.2013).

2.4.8. Основы законодательства Российской Федерации о культуре (утв. ВС РФ от 09.10.1992 N 3612-1 (ред. от 08.05.2010)).

2.4.9. Устав «МКУК МЦБ».

2.4.10. Приказ отдела культуры и искусства администрации Амурского муниципального района от 24.02.2015 №19 «Об утверждении ведомственного перечня муниципальных услуг, оказываемых муниципальными бюджетными и казенными учреждениями подведомственными отделу культуры и администрации Амурского муниципального района.

2.5. Перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги.

Для получения доступа к Услуге (записи в библиотеку) необходимо 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 и с их письменного согласия (поручительства).

2.6. Последовательность действий при выполнении библиотечного обслуживания:

2.6.1. запись пользователя в библиотеку с оформлением читательского формуляра;

2.6.2. запрос пользователя в устной или письменной форме на выдачу требуемого документа;

2.6.3. в соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

– обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документов; проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приеме (выдаче) документа;

– обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу документов; проводит консультации по использованию каталогов, картотек, новым поступлениям, отбор и копирование;

– обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

2.6.4. обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

2.6.5. осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс» и др.

2.7. В предоставлении Услуги может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
- на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого согласно законодательству Российской Федерации является обязательным;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой

2.8. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, в соответствии с Правилами пользования библиотекой и Стандартом муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей» могут быть лишены права на оказание библиотечных услуг сроком на 3 месяца с момента нарушения или до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

2.9. Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются:

- предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания;
- выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию;
- проведение мероприятий, книжных выставок;
- выпущенных изданий в печатной форме и не на материальных носителях;
- количество конкурсов, фестивалей, смотров и иных программных мероприятий, проведенных силами центральной библиотеки.

Конечным итогом предоставления муниципальной услуги являются:

- количество посещений;
- количество удовлетворённых запросов;
- количество зарегистрированных пользователей;
- отчёты о проведении массовых мероприятий, книжных выставках.

2.10. Требования к местам предоставления библиотечной услуги:

2.10.1. Муниципальная услуга предоставляется в помещении библиотеки, расположенном на первом этаже жилого здания, обеспеченном удобным свободным подходом для пользователей, запасным (пожарным) выходом и подъездом для производственных целей самой библиотеки, имеет стандартную вывеску с наименованием муниципальной библиотеки и вывеской с режимом работы учреждения.

2.10.2. Доступность МКУК МЦБ обеспечивается ее удобным местоположением – в центре города, рядом с автобусной остановкой.

2.10.3. Библиотека обеспечена подсобными, санитарно-бытовыми и административно-хозяйственными помещениями (гардероб, 2 санузла).

2.10.4. В помещениях библиотеки должен поддерживаться температурный режим – не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия.

2.10.5. Помещения для предоставления Услуги оборудуются:

- источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;
- системами отопления и вентиляции;
- схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;
- противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;
- предметами библиотечной мебели (стеллажами, витринами, кафедрами и т.п.)

2.10.6. По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищенными от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т.д.)

2.10.7. Библиотека оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий.

К основному оборудованию, используемому в библиотеке, относится: компьютерная техника, копировально–множительная техника, стеллажи для хранения книг, столы и стулья, стеллажи - шкафы для книжных выставок, иное оборудование.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

2.10.8. Состояние электрического оборудования в библиотеке определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции.

2.10.9. Библиотека оборудована автоматической системой пожарной сигнализации, оснащена первичными средствами пожаротушения в соответствии с Правилами пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94, утвержденными приказом Министерства культуры Российской Федерации от 01.11.1994 № 736.

2.10.10. В помещении МКУК МЦБ, в котором оказывается муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения всегда свободные.

2.10.11. Услуга предоставляется на бесплатной основе, на основании требований Стандарта муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей», Устава МКУК МЦБ и Правил пользования библиотекой, определяющих основные цели, задачи и направления деятельности.

2.11. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Уставом муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека Амурского муниципального района». Тарифы на платные услуги утверждаются Постановлением администрации Амурского муниципального района.

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

3.1. Необходимым условием исполнения муниципальной Услуги является обеспечение деятельности МКУК МЦБ.

3.2. Учредителем МКУК МЦБ является муниципальное образование «Амурский муниципальный район Хабаровского края». Функции и полномочия Учредителя казенного учреждения осуществляет отдел культуры и искусства администрации Амурского муниципального района Хабаровского края (далее Учредитель).

3.3. Собственником имущества МКУК МЦБ, закрепленного за учреждением на праве оперативного управления, является муниципальное образование «Амурский муниципальный район Хабаровского края». От имени Амурского муниципального района функции и полномочия собственника имущества осуществляет Комитет по управлению муниципальным имуществом.

3.4. В своей основной деятельности МКУК МЦБ подведомственно Учредителю. Отношения между Учредителем и МКУК МЦБ регулируются действующим законодательством и настоящим Уставом.

3.5. Материальные ресурсы, обеспечивающие предоставление библиотечных, информационных и справочно-библиографических услуг населению.

Основными материальными ресурсами муниципальных библиотек являются:

- материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства);
- кадровые (штатные работники);
- информационные (информация о библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг пользователям);
- библиотечные фонды.

3.5.1. Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

- библиотекари, библиограф, методисты, инженер-программист;
- административно-управленческий персонал (директор, заведующие отделами, главный библиотекарь, художник, заведующий хозяйством, инспектор по кадрам)
- технические работники (электромонтер, переплетчик, уборщик служебных помещений, гардеробщик, сторож, рабочий- дворник).

На должность библиотечных работников принимаются лица, имеющие среднее специальное или высшее библиотечное или педагогическое образование, подтвержденное документами об образовании.

Работники библиотек в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек.

По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются категории, соответствующие определенному уровню квалификации.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения сопровождается доброжелательным отношением работников библиотеки к получателям услуг.

3.5.2. Информационные ресурсы (информация о библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг пользователям).

На информационных стендах в фойе библиотеки размещены:

- Правила пользования МКУК МЦБ;
- Перечень платных услуг, оказываемых МКУК МЦБ.

Информацию о библиотеке, административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения» можно получить на официальном сайте МКУК МЦБ.

3.6. Организация библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения определяется как деятельность, осуществляемая специально созданными для этой цели структурными подразделениями библиотеки по обеспечению доступа читателей к документам и другой библиотечной информации с целью удовлетворения и развития их информационных и духовных потребностей. Результатом процесса библиографического обслуживания населения является предоставление библиотечной, библиографической, информационной или иной специфической библиотечной услуги.

Работа библиотеки получает выход на пользователей через три взаимосвязанных направления: индивидуальное, групповое и массовое библиотечное обслуживание.

Процесс индивидуального обслуживания читателей обеспечивает непосредственное и систематическое общение библиотекаря с одним или одновременно с несколькими читателями, учитывающий личностные особенности каждого. К числу индивидуальных форм работы с пользователями относятся беседы различного характера и формы индивидуального информирования, консультации.

Групповое обслуживание предполагает удовлетворение культурно-информационных потребностей небольших коллективов (групп)

пользователей, объединенных общими интересами.

Массовое библиотечное обслуживание удовлетворяет культурно-информационные потребности большинства пользователей библиотеки и не читающую часть населения. Массовое обслуживание помогает привлечь внимание всего населения к библиотеке, чтению, конкретной книге.

При записи в библиотеку пользователи должны ознакомиться с Правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью в читательском формуляре.

Пользователь может получить на дом не более 5 произведений печати и иных материалов на срок до 15 дней.

За каждый полученный в библиотеке экземпляр издания для получения на дом пользователь расписывается в читательском формуляре. При возвращении литературы роспись пользователя погашается подписью библиотекаря. Формуляр читателя является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи пользователю и приема библиотекарем книг и иных материалов.

Пользователи могут продлить срок пользования взятых на дом книг, других произведений печати, если на них нет спроса со стороны других читателей, до 2 раз.

Число книг, произведений печати и иных материалов, выдаваемых для работы в помещениях библиотек, не ограничивается.

Энциклопедии, справочные издания, редкие и ценные книги выдаются только в читальном зале.

Выносить литературу из читального зала запрещено.

Ежегодно пользователи библиотек обязаны пройти перерегистрацию в начале года. Читатели, не прошедшие перерегистрацию, библиотекой не обслуживаются.

3.7. Должностное лицо, ответственное за исполнение Муниципальной услуги – директор МКУК МЦБ.

3.8. Директор МКУК МЦБ организует работу по предоставлению Муниципальной услуги, определяет должностные обязанности сотрудников, осуществляет контроль за их исполнением, принимает меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несет персональную ответственность за соблюдение законности.

IV. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги.

4.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя:

4.1.1. Внешний контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется директором МКУК МЦБ.

4.1.2. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по

предоставлению муниципальной услуги, осуществляется руководителями структурных подразделений библиотеки.

4.1.3. Текущий контроль может осуществляться путем проведения проверок полноты и качества исполнения муниципальной услуги, выявления и устранения нарушений исполнения положений настоящего Регламента, прав Заявителя, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов МКУК МЦБ.

4.1.4. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.1.5. Плановые и внеплановые проверки проводятся:

– начальником отдела культуры и искусства администрации Амурского муниципального района Хабаровского края;

– директором муниципального казенного учреждения культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» Амурского муниципального района;

– лицами, их замещающими.

4.1.6. Результаты проведения плановых проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.1.7. Плановая проверка проводится не реже 1 раза в год.

4.1.7. Основанием для проведения внеплановой проверки является обращение Заявителя в установленном порядке с жалобой на нарушение Административного регламента. Проведение внеплановых проверок осуществляется по мере поступления жалоб от Заявителя на действия (бездействия) должностных лиц отдела культуры и искусства и МКУК МЦБ.

4.1.8. Для проверки полноты и качества исполнения муниципальной услуги формируется рабочая группа.

4.1.9. Результаты деятельности рабочей группы оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц

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.

5.2. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме и/(или) направляется по почте/(e-mail), высказана устно на личном приеме у директора МКУК МЦБ или замещающего лица в течение рабочего времени.

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

5.4. Заявитель в своей жалобе в обязательном порядке указывает:

5.4.1. Фамилию, имя, отчество.

5.4.2. Почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ.

5.4.3. Изложение сути жалобы.

5.4.4. Личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменной жалобе документы и материалы либо их копии.

5.5. Основания для приостановления рассмотрения жалобы не предусмотрены.

5.6. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.7. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. Специалисты библиотек по письменному запросу заявителя должны представить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, на действия (бездействие) и решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.8. Жалобы на действия или бездействие специалиста библиотек, а также принимаемые им решения при предоставлении муниципальной услуги подается директору библиотеки. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым директором библиотеки, или решение не было принято, то он вправе обратиться письменно к начальнику отдела культуры и искусства администрации Амурского муниципального района.

5.9. Жалоба подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего 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.

5.10. Директор МКУК МЦБ:

5.11. Обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости – с участием заявителя, направившего жалобу, или его законного представителя.

5.12. Вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в пределах полномочий учреждения.

5.13. По результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

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

5.14.1. 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, а также в иных формах;

5.14.2. Отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении жалобы, отказе в удовлетворении жалобы, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.15. Обжалование действий, предпринятых в ходе предоставления муниципальной услуги в судебном порядке, осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством.

VI. Заключение

6.1. Результатом исполнения Муниципальной услуги по организации библиотечного, информационного и справочно-библиографического обслуживания населения является успешное функционирование МКУК МЦБ, развитие информационной, культурной и образовательной деятельности библиотеки.

6.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, могут приниматься муниципальные и локальные правовые акты, которые не могут противоречить положениям настоящего регламента.

Директор МКУК МЦБ

Т.Э. Шилова