

Утвержден  
Постановлением администрации  
города Кировска  
от «02» мая 2012 г. № 504

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам данных»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**1.1. Предмет регулирования административного регламента**

Настоящий административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги.

Регламент регулирует порядок предоставления муниципальной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных муниципальных библиотек.

**1.2. Понятия и термины, используемые в административном регламенте**

В настоящем административном регламенте используются следующие понятия и термины:

**база данных (БД)** – совокупность данных, организованных по определенным правилам, предусматривающим общие принципы описания, хранения данных и манипулирования данными, независимая от прикладных программ;

**библиограф** – сотрудник библиотеки, осуществляющий справочно-библиографическое и информационное обслуживание пользователей;

**библиотека** – информационное, культурное, образовательное учреждение, располагающее организованным фондом документов и предоставляющее их во временное пользование физическим и юридическим лицам;

**библиотекарь** – сотрудник библиотеки, осуществляющий библиотечно-информационное обслуживание пользователей;

**библиотечная услуга** – конкретный результат библиотечного обслуживания, удовлетворяющий определенную потребность пользователя библиотеки;

**библиотечное обслуживание** – совокупность разных видов деятельности библиотеки по удовлетворению потребностей ее пользователей путем предоставления библиотечных услуг;

**библиотечный абонемент** – форма обслуживания, предусматривающая выдачу документов на определенных условиях для использования вне библиотеки;

**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;

**заявитель** – физическое лицо, независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений; юридическое лицо

независимо от организационно-правовой формы и ведомственной принадлежности, обратившееся за получением муниципальной услуги;

**муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система»** – единое библиотечное учреждение, объединяющее муниципальные общедоступные библиотеки муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, единого фонда и штата сотрудников;

**пользователь библиотеки** – физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки (читатель, посетитель мероприятия, сайта, абонент);

**справочно-поисковый аппарат (СПА)** – совокупность информационно-поисковых массивов, содержащих данные об адресах хранения в информационно-поисковой системе документов с определенными поисковыми образами документов;

**читальный зал** – специально оборудованное помещение, предназначенное для обслуживания пользователей произведениями печати и другими документами в его пределах;

**читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе и удостоверяющий факт выдачи документов из фонда библиотеки пользователю и их возврата.

## II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ

### 2.1. Наименование муниципальной услуги.

«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

### 2.2. Наименование организации, предоставляющей муниципальную услугу.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система» (далее – Учреждение).

### 2.3. Информация о местонахождении и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

Юридический адрес Учреждения: 184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д.15.

Почтовый адрес Учреждения: 184250, Мурманская область, г. Кировск, пр. Ленина, д.15.

Телефон/факс Учреждения: (81531) 9-30-88.

Электронный адрес Учреждения: [library-kirovsk@yandex.ru](mailto:library-kirovsk@yandex.ru).

Сайт Учреждения: [www.bibliokirovsk.ru](http://www.bibliokirovsk.ru).

Адреса, телефоны, режим работы филиалов в составе Учреждения:

Название	Адрес	Телефон/Е-mail	Режим работы
Центральная городская библиотека им. А.М. Горького	пр. Ленина, д. 15	(815-31) 9-63-21/ /(815-31)5-46-34 <a href="mailto:library-kirovsk@yandex.ru">library-kirovsk@yandex.ru</a>	Понедельник – четверг 11.00 – 19.00 Суббота, воскресенье 11.00 – 18.00 Выходной – пятница Санитарный день – последний вторник месяца

Городская детская библиотека – филиал № 1	ул.Кондрикова, д. 3-а	(815-31) 5-44-20/ detlib-kirovsk @yandex.ru	Понедельник – пятница 11.00 – 18.00 Суббота 11.00 – 17.00 Выходной – воскресенье Санитарный день – последний четверг месяца
Городская библиотека – филиал № 2	ул. Кирова, д. 17	(815-31) 5-26-58/ bsch-kirovsk @yandex.ru	Понедельник – пятница 11.00 – 18.00 Воскресенье 11.00 – 17.00 Выходной – суббота Санитарный день – последний четверг месяца
Городская библиотека – филиал № 3	ул. Хибиногорская, д. 36	(815-31) 9-23-04/ gyub-kirovsk @yandex.ru	Понедельник – пятница 11.00 – 18.00 Воскресенье 11.00 – 17.00 Выходной – суббота Санитарный день – первая среда месяца
Библиотека – филиал № 4	н.п. Коашва, д. 5	(815-31) 3-76-53/ lib-koashva @yandex.ru	Понедельник – пятница 13.00 – 18.00 Воскресенье 12.00 – 17.00 Выходной – суббота Санитарный день – последний день месяца
Библиотека – филиал № 5	н.п. Титан, д. 14	(815-31) 9-73-18/ lib-titan @yandex.ru	Вторник – пятница 12.00 – 19.00 Суббота, воскресенье 11.00 – 17.00 Выходной – понедельник Санитарный день – последний день месяца

#### **2.4. Описание заявителей муниципальной услуги.**

Заявителями на предоставление муниципальной услуги (далее – заявители) являются физические и юридические лица, вне зависимости от гражданства и места регистрации, обратившиеся в Учреждение лично или имеющие доступ к сайту Учреждения.

#### **2.5. Основание для получения муниципальной услуги.**

Основанием для получения муниципальной услуги является обращение заявителя с информационным запросом при посещении Учреждения или на его сайт: [www.bibliokirovsk.ru](http://www.bibliokirovsk.ru).

#### **2.6. Результат предоставления муниципальной услуги.**

Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является обеспечение доступа заявителя к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждения.

## **2.7. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

2.7.1. В структурных подразделениях и филиалах Учреждения, осуществляющих обслуживание пользователей библиотек, муниципальная услуга предоставляется в соответствии с графиком работы Учреждения и его филиалов, указанному в п. 2.3. Регламента.

2.7.2. Муниципальная услуга предоставляется на официальном сайте Учреждения круглосуточно с любого автоматизированного рабочего места, оборудованного средствами электронной связи, позволяющими обеспечить доступ к сети Интернет.

2.7.3. Сроки исполнения муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования:

- посредством личного обращения (не более 30 минут);
- по телефону (не более 5 минут);
- по электронной почте (не ранее следующего рабочего дня с момента поступления обращения);
- на сайте Учреждения в сети Интернет (в течение 2-х дней со дня регистрации обращения).

## **2.8. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.**

Исполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации, Ч.4 от 18.12.2006 №230-ФЗ<sup>1</sup>;
- Федеральным законом от 06.10.2003 №131 ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»<sup>2</sup>;
- Законом Российской Федерации от 09.10.1992 №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»<sup>3</sup>;
- Федеральным законом от 29.12.1994 №78-ФЗ «О библиотечном деле»<sup>4</sup>;
- Федеральным законом от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»<sup>5</sup>;
- Федеральным законом от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»<sup>6</sup>;
- Федеральным законом от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»<sup>7</sup>;
- Стратегией развития информационного общества в Российской Федерации от 07.02.2008 № Пр-212<sup>8</sup>;
- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063-р «О социальных нормативах и нормах»<sup>9</sup>;
- Законом Мурманской области от 21.11.1997 №83-01-ЗМО «О библиотечном деле в Мурманской области»<sup>10</sup>;

<sup>1</sup> «Российская газета», № 289, 22.12.2006.

<sup>2</sup> «Российская газета», № 202, 08.10.2003.

<sup>3</sup> «Российская газета», № 248, 17.11.1992.

<sup>4</sup> «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995.

<sup>5</sup> «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995.

<sup>6</sup> «Российская газета», № 165, 29.07.2006.

<sup>7</sup> «Российская газета», № 25, 13.02.2009.

<sup>8</sup> «Российская газета», № 34, 16.02.2008.

<sup>9</sup> «Собрание законодательства Российской Федерации», № 29, 1996.

<sup>10</sup> «Мурманский вестник», № 232, 09.12.1997.

- Законом Мурманской области от 17.03.2000 №184-01-ЗМО «Об обязательном экземпляре документов в Мурманской области»<sup>11</sup>;
- Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией»;
- Уставом муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система»;
- Правилами пользования муниципальным бюджетным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система»;
- иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Мурманской области и муниципального образования город Кировск.

## **2.9. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.**

2.9.1. При первичном обращении за муниципальной услугой при непосредственном посещении Учреждения физические лица предъявляют следующие документы:

- документ, удостоверяющий личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства) для получения читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещения Учреждения;
- для лиц до 14 лет – поручительство их родителей или законных представителей; иные заявительные документы, удостоверяющие личность (паспорт гражданина Российской Федерации или документ его заменяющий, паспорт иностранного государства) для получения читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещения Учреждения.

Для получения муниципальной услуги при непосредственном посещении Учреждения представителю юридического лица необходимо предъявить:

- доверенность на представление интересов юридического лица;
- удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, фамилию, имя, отчество, сведения о месте регистрации) представителя интересов юридического лица при первичном обращении или перерегистрации.

2.9.2. При повторном обращении за муниципальной услугой в Учреждение заявителя предъявляют читательский билет.

2.9.3. От заявителей, обращающихся за получением муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) вне помещений библиотеки, не требуются документы для предоставления муниципальной услуги (бланки, формы обращения, заявления и иные документы).

## **2.10. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и/или отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

2.10.1. Оснований для отказа в приеме документов не предусмотрено.

2.10.2. Основанием для приостановления предоставления муниципальной услуги или отказа в ее предоставлении являются:

- отказ заявителя от прохождения процедуры регистрации, необходимой для получения муниципальной услуги в помещении Учреждения (отказ предоставления документов, предусмотренных п. 2.9.1. Регламента);

<sup>11</sup> «Мурманский вестник», № 58-59, 24.03.2000.

- отсутствие читательского билета, на основании которого осуществляется допуск в помещение Учреждения для получения муниципальной услуги;
- обращение заявителя в Учреждение с читательским билетом ему не принадлежащим;
- непредвиденные (форс-мажорные) обстоятельства, при которых предоставление муниципальной услуги становится невозможным (стихийные бедствия, аварии, пожары, массовые беспорядки, повреждение линий связи, забастовки, военные действия, противоправные и иные действия третьих лиц, вступление в силу законодательных актов, постановлений и распоряжений органов власти, технические неполадки в серверном оборудовании и/или технические проблемы со средствами электронной связи (сетью Интернет), а также другие обстоятельства, не зависящие от воли лиц, предоставляющих муниципальную услугу, и препятствующие выполнению обязательств по предоставлению муниципальной услуги);
- нарушение заявителем Правил пользования Учреждением.

А также наличие установленных действующим законодательством Российской Федерации ограничений, связанных с авторскими и смежными правами (при доступе к базам данных, состоящим из оцифрованных полнотекстовых изданий).

Оснований для отказа в предоставлении доступа к информации, представленной на сайте Учреждения, не существует. Возможна приостановка доступа на сайт в связи с техническими неполадками на серверном оборудовании и/или техническими проблемами в сети Интернет.

### **2.11. Размер платы за предоставление муниципальной услуги.**

Предоставление муниципальной услуги является для заявителей бесплатным.

### **2.12. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.**

2.12.1. Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, его филиалы должны быть размещены в специально предназначенных зданиях и помещениях, связанных с библиотечным обслуживанием заявителей (абонемент, читальный зал) и территориально доступных для населения:

- по размерам и состоянию площадь основных и дополнительных помещений, занимаемых Учреждением, должна обеспечивать размещение работников и заявителей в соответствии с санитарными, строительными нормами и правилами, правилами пожарной безопасности, безопасности труда;
- при оформлении входа в Учреждение и/или его филиалы обязательно наличие стандартной вывески с наименованием Учреждения, вывески с режимом работы, информации об изменениях в режиме работы в случае переноса выходных и праздничных дней;
- в помещениях филиалов Учреждения на информационных стендах в удобном для обозрения месте размещаются: информация об условиях предоставления муниципальной услуги, Правила пользования Учреждением, полный перечень оказываемых Учреждением услуг (в т. ч. платных с указанием цен), информация о номерах телефонов филиалов Учреждения, информация о проводимых культурно-массовых мероприятиях, информация о способах доведения заявителями своих отзывов, замечаний и предложений о работе филиалов Учреждения и ряд дополнительной справочной информации, касающейся предоставления доступа к муниципальной услуге;
- для обслуживания заявителей каждый из филиалов Учреждения должен быть оснащен телефонной связью и оборудованием, отвечающим требованиям

стандартов, технических условий, нормативных документов Российской Федерации и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов. Автоматизированные рабочие места, предназначенные для предоставления муниципальной услуги, должны быть аттестованы. К основному оборудованию относятся:

- компьютерная техника,
- оргтехника,
- предметы библиотечной мебели,
- иное оборудование.

2.12.2. Для ожидания приема заявителями должны быть отведены места, оборудованные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.12.3. Для предоставления муниципальной услуги Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и технического персонала в соответствии со штатным расписанием. Предоставление муниципальной услуги осуществляют следующие категории персонала:

- библиотекари,
- библиографы.

2.12.4. Исполнение муниципальной услуги в режиме удаленного доступа заявители осуществляют самостоятельно, специально оборудованных мест не требуется.

2.12.5. Официальный Интернет-сайт Учреждения, с которого производится переадресация к электронным каталогам и базам данных библиотек, должен содержать удобную структуру навигации и поиска по сайту. Ссылки для переходов к электронному каталогу и базам данных библиотек должны находиться на главной странице сайта.

### **2.13. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги.**

Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги определяются в соответствии со стандартами качества предоставления муниципальных услуг, утвержденными Постановлением администрации города Кировска от 16.09.2011 № 1097 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг культуры, искусства и дополнительного образования детей в области культуры и искусства, предоставляемых за счет местного бюджета населению муниципального образования город Кировск с подведомственной территорией».

## **III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ**

### **3.1. Общие положения**

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

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при личном обращении в Учреждение;
- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных при обращении к сайту Учреждения.

3.1.2. Состав административных процедур предусмотрен блок-схемами порядка предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (Приложение № 1, № 2).

### **3.2. Последовательность действий при личном обращении заявителя в Учреждение**

3.2.1. Основанием для выполнения административных процедур является личное обращение заявителя в Учреждение, ознакомление с Правилами пользования и другими локальными актами Учреждения, регламентирующими библиотечную деятельность (при записи и перерегистрации).

3.2.2. При личном обращении заявителя в Учреждение библиотекарь производит запись заявителя в филиал Учреждения (на основании документа, удостоверяющего личность) - оформляет читательский формуляр, содержащий: сведения о заявителе, его регистрационный номер, который сохраняется за ним до конца календарного года, личную подпись заявителя. Максимальное время регистрации не должно превышать 10 минут, перерегистрации – не более 5 минут. Перерегистрация осуществляется один раз в год.

При записи заявитель бесплатно получает читательский билет и обязуется предъявлять его при каждом посещении Учреждения.

Учреждение гарантирует конфиденциальность данных заявителя (за исключением случаев, предусмотренных законодательством).

3.2.3. После регистрации библиотекарь объясняет заявителю порядок самостоятельного поиска информации в справочно-поисковом аппарате и базе данных Учреждения и предоставляет ему право самостоятельного поиска.

В случае если заявитель не может самостоятельно осуществить поиск и обращается к библиотекарю, библиотекарь выполняет запрос заявителя: осуществляет поиск необходимой информации или документа с помощью справочно-поискового аппарата и базы данных Учреждения.

3.2.4. Результат выполнения административных процедур фиксируется библиотекарем в читательском формуляре заявителя. Заявитель расписывается на книжном формуляре каждого получаемого документа. Срок возврата и количество выданных документов регистрируется в читательском билете.

Муниципальная услуга считается качественно оказанной, если заявителю предоставлена запрашиваемая им информация или дан мотивированный ответ о невозможности ее выполнении.

### **3.3. Последовательность действий при обращении заявителя к сайту Учреждения**

3.3.1. Основанием для выполнения административной процедуры является самостоятельное подключение заявителя к сайту Учреждения.

3.3.2. При получении муниципальной услуги вне помещения Учреждения по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальном сайте Учреждения заявитель переходит по ссылке с главной страницы сайта на страницу доступа к электронному каталогу, базам данных библиотек, где самостоятельно получает доступ к автоматизированной системе, предназначенной для получения муниципальной услуги.

Для получения муниципальной услуги по средствам электронной связи (сети Интернет) на официальных интернет-сайтах Учреждения заявителю регистрация не требуется.

3.3.3. Заявитель после получения доступа к автоматизированной системе осуществляет поиск необходимой библиографической информации.

Для осуществления поиска заявителю необходимо:

- сформулировать запрос;
- заполнить поисковую форму;
- передать поисковый запрос автоматизированной библиотечной информационной системе.



В случае отрицательного ответа заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографических записей (записи) заявитель:

- получает информацию о количестве библиографических записей, соответствующих поисковому запросу;
- формирует результирующее множество, соответствующее поисковому запросу;
- выбирает для просмотра необходимые библиографические записи (запись) из результирующего множества.

#### **IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

##### **4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативно-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 муниципальной услуги, и принятием решений работниками Учреждения осуществляется руководителем Учреждения.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Учреждения.

4.1.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

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

4.2.1. Проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги в виде проверок осуществляются на основании приказов Учреждения.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы Учреждения) 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 получателя муниципальной услуги.

4.2.3. Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги руководитель Учреждения назначает должностных лиц Учреждения, ответственных за проведение проверки, а также перечень вопросов, подлежащих рассмотрению в ходе проверки.

Результаты оформляются в виде справки произвольной формы, в которой отмечаются выявленные несоответствия административному регламенту, нарушений законодательства Российской Федерации.

Справку подписывают должностные лица, проводившие проверку, и руководитель Учреждения.

4.2.4. По результатам проведенных проверок, оформленных документально в установленном порядке, в случае выявления нарушений прав получателей муниципальной услуги руководитель Учреждения рассматривает вопрос о привлечении виновных лиц к дисциплинарной ответственности.

### **4.3. Ответственность должностных лиц Учреждения за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3.1. Должностные лица Учреждения, ответственные за предоставление муниципальной услуги, в том числе за информирование об услуге, несут персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги, неразглашение персональных сведений заявителей.

Персональная ответственность за соблюдение должностными лицами Учреждения требования административного регламента должна быть закреплена в должностных регламентах (инструкциях), утверждаемых руководителем Учреждения или иными уполномоченными им лицами.

4.3.2. Должностное лицо Учреждения, ответственное за прием и информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги, несет персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной услуги, несет персональную ответственность за предоставление муниципальной услуги в соответствии с требованиями административного регламента, законодательства Российской Федерации.

Должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращений (жалоб) заявителей несет персональную ответственность за законность и обоснованность принимаемых решений, соблюдение сроков, установленных административным регламентом, законодательством Российской Федерации.

### **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 письменному обращению, по электронной почте.

4.4.2. Граждане, их объединения и организации вправе направить письменное обращение в адрес Учреждения с просьбой о проведении проверки за соблюдением и исполнением положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, полноте и качеству предоставления муниципальной услуги, в случае нарушения прав и законных интересов получателей муниципальной услуги при ее предоставлении.

В тридцатидневный срок с момента регистрации в Учреждении поступившего обращения от граждан, их объединений или организаций, направляется по почте информация о результатах проведенной проверки.

## **V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЙ) УЧРЕЖДЕНИЯ И ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ УЧРЕЖДЕНИЯ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

### **5.1. Порядок досудебного (внесудебного) обжалования**

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий или бездействия должностных лиц Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.1.2. Предметом досудебного обжалования являются действия (бездействие) и решения, принятые должностными лицами Учреждения в ходе предоставления муниципальной услуги на основании административного регламента.

5.1.3. Обращение (жалоба) подается на имя руководителя Учреждения. Обращение (жалоба) на действия руководителя Учреждения подается в Управление культуры г. Кировска.

5.1.4. Заявители имеют право обратиться с жалобой в устной форме при личном приеме или направить письменное обращение, жалобу по почте или по средствам электронной связи (сети Интернет).

Управление культуры города Кировска:

Местонахождения: г. Кировск, пр. Ленина, д. 18.

Почтовый адрес для направления обращений (жалоб):

184250 г. Кировск Мурманской области, пр. Ленина, д. 16.

Телефон руководителя: 8(81531) 55417, факс 8(81531)54108

Адрес электронной почты: [upravkultura.kirovsk@yandex.ru](mailto:upravkultura.kirovsk@yandex.ru)

Сведения о местонахождении Учреждения и его филиалов, графики работы указаны в п. 2.3. административного регламента.

5.1.5. Обращение должно содержать:

- наименование Учреждения, в которое направляется письменное обращение, фамилию, имя, отчество соответствующего должностного лица;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) заявителя;
- почтовый адрес, по которому должны быть направлены ответ, уведомление о переадресации обращения;
- суть предложения, заявления или жалобы;
- личная подпись заявителя и дата.

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

Обращение, поступившее в Учреждение в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим административным регламентом. В обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), адрес электронной почты, если ответ должен быть направлен в форме электронного документа, и почтовый адрес, если ответ должен быть направлен в письменной форме. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы в электронной форме либо направить указанные документы и материалы или их копии в письменной форме.

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

- если в обращении не указаны фамилия заявителя и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается;
- если в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Учреждения, ответственное за рассмотрение обращения, вправе оставить ее без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- если в обращении содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, должностное лицо, ответственное за рассмотрение обращения, вправе принять решение о

бездолжности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что данное обращение и ранее направлялась в Учреждение или одному и тому же должностному лицу Учреждения. О данном решении уведомляется заявитель, направивший обращение.

5.1.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является получение обращения заявителя лично или письменно в адрес Учреждения.

5.1.8. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования обращения, в том случае если Учреждение располагает этой информацией и документами.

5.1.9. Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса, руководитель Учреждения, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо, вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения заявителя, направившего обращение.

5.1.10. Руководитель Учреждения проводит личный прием граждан. Предварительная запись граждан проводится при личном обращении, с использованием средств телефонной связи.

5.1.11. При личном приеме срок рассмотрения обращения (жалобы) устанавливает руководитель Учреждения, но данный срок не должен превышать 30 дней со дня регистрации личного обращения.

5.1.12. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения обращения (жалобы) не должен превышать 30 дней со дня регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса исполнительным органам государственной власти, органам местного самоуправления, иным организациям для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов руководитель Учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения (жалобы), но не более чем на 30 дней. В случае продления срока рассмотрения обращения (жалобы) уполномоченное должностное лицо направляет заявителю уведомление о продлении срока ее рассмотрения.

5.1.13. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, подписывают руководитель Учреждения. Письменный ответ направляется по почтовому адресу, указанному заявителем.

5.1.15. Обращение (жалоба) считается рассмотренным, если в установленный срок дан письменный ответ заявителю по существу поставленных в обращении (жалобе) вопросов.

Ответ на обращение, поступившее в Учреждение или должностному лицу в форме электронного документа, направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении.

## **5.2. Порядок судебного обжалования**

5.2.1. Граждане вправе обжаловать решения, принятые в рамках предоставления муниципальной услуги, а также действия (бездействия) должностных лиц в судебном порядке.

5.2.2. Порядок подачи заявлений на решения и действия (бездействия) должностных лиц и рассмотрение таких заявлений определяется действующим законодательством Российской Федерации.

5.2.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации действия (бездействие) должностных лиц, а также решения, принятые в ходе предоставления государственной услуги, могут быть оспорены в трехмесячный срок, исчисляемый со дня, когда заявителю стало известно о таком решении, действии (бездействии).

5.2.4. В случае если заявитель полагает, что нарушены его права и свободы, он вправе обратиться в суд общей юрисдикции.

---

### Блок-схема муниципальной услуги

