

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
муниципального бюджетного учреждения культуры
Азовского района
«Межпоселенческая центральная библиотека»
по предоставлению муниципальной услуги
«Организация библиотечного обслуживания населения
муниципального образования Азовский район»

I. Общие положения

1. Предмет регулирования административного регламента

Административный регламент (далее - регламент) предоставления муниципальной услуги разработан муниципальным бюджетным учреждением культуры «Межпоселенческая центральная библиотека» (далее – МЦБ) в целях повышения качества исполнения и доступности результатов оказания муниципальным бюджетным учреждением культуры муниципальной услуги «Организация библиотечного обслуживания населения муниципального образования Азовский район» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении указанной муниципальной услуги и определяет сроки и последовательность действий, а также устанавливает порядок взаимодействия должностных лиц муниципального бюджетного учреждения при оказании муниципальной услуги физическим и (или) юридическим лицам.

1.2. Вид муниципальной услуги - бесплатный.

1.3. В целях настоящего регламента используются следующие понятия:

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

библиотекарь – штатный сотрудник библиотеки;

библиотечное обслуживание – деятельность библиотеки по предоставлению пользователям документов, библиографической, фактографической и другой информации в соответствии с их запросами, а также оказанию других библиотечных услуг;

библиотечная услуга – конкретный положительный результат библиотечного обслуживания, выражающийся в обеспечении доступа пользователей к ресурсам данной библиотеки и других информационных систем;

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

читальный зал - специально оборудованное помещение для работы с материалами из фонда библиотеки.

библиотечный каталог - совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда 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;

межбиблиотечный абонемент – абонемент, основанный на использовании документов других библиотек при их отсутствии в данном фонде;

пользователь библиотеки - физическое или юридическое лицо, пользующееся услугами библиотеки;

читательский формуляр – документ, предназначенный для учета

пользователей, содержащий информацию о пользователе, о выданных пользователю и возвращенных им документов;

документ - информация, зафиксированная специальным образом на материальном носителе;

книга – один из важнейших видов документа, наиболее удобное средство передачи во времени и пространстве информации, зафиксированной в знаковой форме.

1.4. Предоставление муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации, принятой 12.12.1993 г. (с учетом поправок, внесенных Законами Российской Федерации о поправках к Конституции Российской Федерации от 30.12.2008 N 6-ФКЗ и от 30.12.2008 N 7-ФКЗ), ст.44 ("Собрание законодательства РФ", 26.01.2009, N 4, ст. 445);

- Гражданским кодексом Российской Федерации, частью 4 от 24.11.2006 г. (в ред. Федеральных законов от 01.12.2007 N 318-ФЗ, от 30.06.2008 N 104-ФЗ, от 08.11.2008 N 201-ФЗ, от 21.02.2010 N 13-ФЗ, от 24.02.2010 N 17-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. №3612-1 (в ред. Федеральных законов от 23.06.1999 N 115-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 31.12.2005 N 199-ФЗ, от 03.11.2006 N 175-ФЗ, от 29.12.2006 N 258-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 21.12.2009 N 335-ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 30.12.2001 N 194-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «О библиотечном деле» от 29.12.1994 г. №78-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 26.06.2007 N 118-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 27.10.2008 N 183-ФЗ, от 03.06.2009 N 119-ФЗ, от 27.12.2009 N 370-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07. 2006 г. № 152-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 25.11.2009 N 266-ФЗ, от 27.12.2009 N 363-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 №2300-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «О пожарной безопасности» от 21.12.1994 г. № 69-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 22.08.1995 N 151-ФЗ, от 18.04.1996 N 32-ФЗ, от 24.01.1998 N 13-ФЗ, от 07.11.2000 N 135-ФЗ, от 06.08.2001 N 110-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 25.07.2002 N 116-ФЗ, от 10.01.2003 N 15-ФЗ, от 10.05.2004 N 38-ФЗ, от 29.06.2004 N 58-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ (ред. 29.12.2004), от 01.04.2005 N 27-ФЗ, от 09.05.2005 N 45-ФЗ, от 02.02.2006 N 19-ФЗ, от 25.10.2006 N 172-ФЗ, от 04.12.2006 N 201-ФЗ, от 18.12.2006 N 232-ФЗ, от 26.04.2007 N 63-ФЗ, от 18.10.2007 N 230-ФЗ, от 22.07.2008 N 137-ФЗ, от 14.03.2009 N 32-ФЗ, от 19.07.2009 N 198-ФЗ, от 09.11.2009 N 247-ФЗ, от 25.11.2009 N 267-ФЗ, с изм., внесенными Федеральным законом от 27.12.2000 N 150-ФЗ, определением Конституционного Суда РФ от 09.04.2002 N 82-О); в данном виде документ опубликован не был;

- Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29.12.1994 г. №77-ФЗ (в ред. Федеральных законов от 11.02.2002 N 19-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 03.06.2005 N 57-ФЗ, от 18.12.2006 N 231-ФЗ, от 26.03.2008 N 28-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-

ФЗ, с изм., внесенными Федеральными законами от 27.12.2000 N 150-ФЗ, от 24.12.2002 N 176-ФЗ, от 23.12.2003 N 186-ФЗ); в данном виде документ опубликован не был;

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

- «Основными направлениями государственной политики по развитию сферы культуры и массовых коммуникаций в Российской Федерации до 2015 года и планом действий по их реализации» от 01.06.2006 г., №МФ-П44-2462;

- Распоряжением Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 г. № 1063-р (в ред. распоряжения Правительства РФ от 13.07.2007 N 922-р) «О социальных нормах и нормативах»; в данном виде документ опубликован не был;

- Постановление Администрации РО от 01.06.2011 № 324 «Об утверждении порядка разработки и утверждения органами исполнительной власти РО административных регламентов исполнения государственных функций и предоставления государственных услуг»

- Постановлением Минтрудсоцразвития России от 3 февраля 1997 г. № 6 «Об утверждении Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»; в данном виде документ опубликован не был;

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

- Инструкцией об учете библиотечного фонда, утвержденной Приказом Минкультуры России № 590 от 02.12.1998 г.;

- Письмом Минкультуры России от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29. «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008);

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

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

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

- ГОСТом 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

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

- Областным законом «О культуре» от 22.10.2004 г. № 177-ЗС (в ред. Областных законов от 06.06.2005 N 326-ЗС, от 19.05.2006 N 494-ЗС, от 16.11.2007 N 804-ЗС, от 13.10.2008 N 113-ЗС, от 01.10.2009 N 303-ЗС); в данном виде документ опубликован не был;

а также Уставом библиотеки; Правилами пользования библиотекой; локальными нормативно-правовыми актами библиотеки.

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

1.5. Пользователями муниципальной услуги могут быть физические лица с. Кагальник Азовского района и юридические лица.

II. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

Стандарт предоставления муниципальной услуги.

2.1. Оказание муниципальной услуги в МБУК МЦБ осуществляется отделами: абонемент и читальный зал.

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

- телефонной связи;
- публикации в средствах массовой информации;
- информации в отделе культуры Администрации Азовского района;

- информации в библиотеке;
- электронного информирования на электронной страничке библиотеки: www.mbukmcb.ucoz.com

2.1.2. Сведения о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги:

346770 Ростовская обл., Азовский район, с.Кагальник, ул. Советская – 65.

Телефон : 8-86342-39-583; факс: 8-86342-38-901.

— адрес электронной почты: azovraicbs@inbox.ru

— режим работы библиотеки: с 10-00 до 17-42,

2.2. Оказание муниципальной услуги включает в себя:

2.2.1. Получение пользователем:

- бесплатно информации о наличии в библиотечных фондах конкретного документа.
- полной информации о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;
- консультационной помощи в поиске и выборе источников информации;
- во временное пользование любого документа из библиотечных фондов;
- документа или его копии по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;
- формирование и обеспечение хранения книжных фондов, осуществление их обработки и раскрытия через систему каталогов;
- осуществление информационно-библиографической деятельности и пропаганды библиотечно-библиографических знаний среди различных групп пользователей;
- проведение массовых мероприятий для пользователей;
- дополнительных видов услуг, перечень которых определяется правилами пользования библиотекой.

2.2.2. Порядок доступа к фонду библиотеки, перечень основных услуг и условия их предоставления библиотекой устанавливаются в соответствии с уставом библиотеки, законодательством об охране государственной тайны и законодательством об обеспечении сохранности культурного достояния народов Российской Федерации.

2.2.3. Потребителями муниципальной услуги являются юридические или физические лица, независимо от пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

2.2.4. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является:

- выдача пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;
- отказ в выдаче пользователю запрашиваемых документов (информации о наличии документов) из фонда библиотеки;

Процедура предоставления услуги завершается путем получения пользователем:

- документа (информации о наличии документов) из фонда библиотеки или других источников;
- отказа в выдаче документа (информации о наличии документов).

Порядок получения информации пользователем по вопросам предоставления муниципальной услуги.

Информация по предоставлению муниципальной услуги включает в себя информацию о процедуре предоставления муниципальной услуги и перечню документов, необходимых для ее получения.

При информировании пользователей по вопросам предоставления муниципальной услуги в ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты библиотеки подробно и в вежливой форме дают разъяснения по вопросам, интересующим пользователей.

При обращении по телефону специалист библиотеки:

- представляется, назвав свою фамилию, имя, отчество, должность;
- предлагает собеседнику представиться;

- выслушивает и уточняет, при необходимости, суть вопроса;
- вежливо, корректно, лаконично даёт ответ, при этом сообщает необходимые сведения со ссылками на соответствующие нормативные правовые акты.

2.2.5. Перечень необходимых документов для получения муниципальной услуги.

2.2.6. Перечень необходимых документов для предоставления муниципальной услуги в конкретной библиотеке указывается в Правилах пользования библиотекой.

2.2.7. «В случаях, предусмотренных федеральными законами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим личность гражданина, права застрахованного лица в системах обязательного страхования, иные права гражданина. В случаях, предусмотренных федеральными законами, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами субъектов РФ, муниципальными правовыми актами, универсальная электронная карта является документом, удостоверяющим право гражданина на получение государственных и муниципальных услуг»

(приведенная редакция соответствует пункту 2 статьи 22 ФЗ от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»)

2.2.8. Право пользования услугами библиотеки наступает с момента получения документов из библиотеки и постановки подписи за них в читательском формуляре.

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

2.2.9. Выдача документов осуществляется на основании устного запроса пользователя при посещении библиотеки.

2.2.10. При отсутствии необходимого издания в фонде библиотеки, выдача документов из фондов других библиотек осуществляется на основании бланка - заказа МБА (межбиблиотечному абонементу);

2.3. Требования к местам предоставления муниципальной услуги.

2.3.1. Размещение и оформление помещений муниципальных библиотек.

Муниципальная библиотека размещается с учетом максимальной доступности.

Доступ к услугам библиотеки осуществляется путём непосредственного посещения пользователем стационарной библиотеки.

2.3.2. Библиотека размещается в специальном, отдельно стоящем здании. На здании имеется стандартная вывеска с наименованием библиотеки и режимом ее работы. Вход в библиотеку в вечернее время суток освещается.

2.3.3. Помещение МЦБ состоит из двух залов. В первом зале расположен абонемент и свободный доступ. Второй – читальный зал, в котором расположены посадочные места для пользователей. Здесь же находится БИЦ, 4 автоматизированных рабочих места для пользователей, в том числе с доступом в Интернет.

Эти помещения соответствуют санитарным нормам и правилам пожарной безопасности. Проведена противопожарная сигнализация. Расходными материалами и канцелярскими товарами сотрудники и технический персонал обеспечены.

2.4. Размещение и оформление информации о муниципальной услуге.

На информационном стенде библиотеки содержатся следующие сведения:

- месторасположение библиотеки;
- режим работы библиотеки;
- номера телефонов, факсов,
- адреса электронной почты;
- извлечения из нормативных правовых актов, норм, регулирующих исполнение муниципальной услуги;

- текст административного регламента с приложениями;
- Устав библиотеки;
- Правила пользования библиотекой и иные локальные нормативные документы библиотеки.

2.5. Сроки предоставления муниципальной услуги.

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

2.5.2. Срок предоставления муниципальной услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 20 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление услуги, соответствующего запроса от пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего регламента:

- а) запись одного читателя в течение 3 минут;
- б) выдача одного документа из библиотечного фонда производится:
 - в читальном зале – в срок до 5 минут;
 - на абонементе - в срок до 20 минут.
- в) предоставление во временное пользование документов из читального зала в течение рабочего дня;
- г) срок заполнения заявки по МБА с момента подачи заявки:
 - 5-10 рабочих дней – для оригиналов и перенаправлении в другие библиотеки;
 - срок выполнения заказа по ЭДД - 1-2 дня.

В случае возникновения чрезвычайных и непредвиденных обстоятельств непреодолимой силы, срок предоставления услуги составляет 5 рабочих дней с момента прекращения действия данных обстоятельств.

2.5.3. Об увеличении срока предоставления муниципальной услуги пользователь информируется в течение 3 рабочих дней с момента наступления обстоятельств непреодолимой силы.

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

2.6.1. В предоставлении муниципальной услуги может быть отказано, если:

- представлен неполный комплект требуемых настоящим регламентом документов;
- пользователь нарушил Правила пользования библиотекой;
- отсутствует финансовое обеспечение муниципальной услуги.

2.6.2. Пользователь, причинивший ущерб библиотеке, может быть лишен в соответствии с Правилами пользования библиотекой права на оказание муниципальных услуг сроком на 1 год с момента нарушения или до момента устранения им нарушения или компенсации ущерба, нанесенного библиотеке, при невозможности замены - возместить их стоимость в размере рыночной стоимости.

2.6.3. Отказ в предоставлении муниципальной услуги по этим основаниям пользователь может обжаловать в суде.

2.7. Требования к предоставлению муниципальной услуги

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

2.7.2. Пользователи могут получить услуги, в виде получения документов по МБА.

III. Административные процедуры. Описание последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

Предоставление муниципальной услуги включает в себя выполнение следующих административных процедур:

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

3.1. Прием и регистрация пользователей.

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

3.1.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.1.3. Порядок действий:

- Ознакомление с регламентом предоставления муниципальной услуги, Правилами пользования библиотекой и другими локальными нормативными документами МЦБ, регламентирующими вопросы организации библиотечного обслуживания;
- Оформление читательского формуляра на основании документа, удостоверяющего личность, с личной подписью пользователя (п. 2.2.3. настоящего Регламента).

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

3.1.5. Способ фиксации результата выполнения административного действия – пользователь ставит свою подпись на читательском формуляре.

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

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

3.2.2. Ответственным за предоставление муниципальной услуги является специалист библиотеки.

3.2.3. Порядок действий:

- оформление пользователем в устной форме запроса на выдачу требуемого документа;
- выполнение специалистом библиотеки запроса пользователя, осуществление выдачи документа в соответствии с Правилами пользования библиотеки;
- выдача документов пользователю фиксируется в читательском формуляре и подтверждается подписью пользователя.

3.2.4. По электронной почте ответ пользователю направляется на его электронный адрес в срок, не превышающий 10 дней со дня поступления обращения.

3.2.4. Выдача пользователю документа может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

- читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время - для всех категорий пользователей;
- абонемент, предусматривающего выдачу документа для использования вне стен библиотеки - для пользователей, имеющих постоянную регистрацию.

3.2.5. Пользователю во временное пользование вне стен библиотеки может быть выдано одновременно не более 5 экземпляров книг или 5 экземпляров журналов.

3.2.6. Пользователь, получивший документы во временное пользование вне стен библиотеки имеет право продлить срок пользования документами лично, по телефону, если на них нет спроса со стороны других пользователей не более 2-х раз.

3.2.7. При возврате пользователем документов, взятых во временное пользование, специалист библиотеки проверяет состояние сдаваемых пользователем документов, зачеркивает инвентарный номер документа в читательском формуляре.

- 3.2.8. За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование, применяются санкции, определенные настоящим регламентом (п. 2.6.2).
- 3.2.9. Результатом административного действия является выдача пользователю документа во временное пользование, зафиксированная в читательском формуляре.
- 3.2.10. Способ фиксации результата выполнения административного действия – запись о выдаче пользователю документа в читательском формуляре.

IV. Формы контроля за исполнением предоставления муниципальной услуги.

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений работниками библиотек, осуществляется директором МЦБ, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, а также работниками, участвующими в предоставлении муниципальной услуги.

4.1.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется непрерывно и включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав потребителей, результатов предоставления муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения потребителей результатов предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) работников библиотек.

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

4.1.3. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании полугодовых или годовых планов работы), тематический характер (проверка предоставления муниципальной функции по отдельным видам прав и сделок, отдельным категориям потребителей) и внеплановый характер (по конкретному обращению потребителя результатов предоставления муниципальной функции).

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц, исполняющих муниципальную услугу.

5.1. Действия (бездействия) должностного лица могут быть обжалованы в судебном порядке.

5.2. Заявитель в своей жалобе, которую регистрирует в «Книге обращений», в обязательном порядке указывает: фамилию, имя, отчество; почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, изложение сути жалобы, личную подпись и дату.

5.3. В случае необходимости подтверждения своих доводов пользователь прилагает к письменной жалобе документы и материалы, либо их копии.

5.4. Ответ на жалобу подписывается директором МЦБ или его заместителем. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

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

5.5. В исключительных случаях директор МЦБ в праве продлить срок рассмотрения жалобы не более чем на 30 дней, уведомив пользователя, направившего жалобу, о продлении срока его рассмотрения.

5.6. Если в письменной жалобе не указаны фамилия инициатора жалобы и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

5.7. Директор МЦБ при получении письменной жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных вопросов и сообщить гражданину, направившего жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения, сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Если в жалобе гражданина содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу, в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор МЦБ вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в МЦБ. О данном решении уведомляется гражданин, направивший жалобу.

5.9. Потребитель муниципальной услуги вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц МЦБ, в судебном порядке.

5.10. Потребители муниципальной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии должностных лиц, нарушении положений регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики:

а) по номерам телефонов Отдела культуры администрации муниципального образования Азовского район 8 (863 42) 4-06-93;

б) по почтовому адресу 346780 г.Азов, ул. Ленинградская, 62 «а»;

в) на Интернет-сайте администрации Азовского района rayon.azov-info.ru и по электронной почте kulturaazovrn@mail.ru;

5.1.10. Сообщение заявителя должно содержать следующую информацию:

а) фамилию, имя, отчество гражданина (наименование юридического лица), которым подаётся сообщение, его место жительства или пребывания;

б) наименование учреждения, должность, фамилию, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого нарушает права и законные интересы потребителя;

в) суть нарушенных прав и законных интересов, противоправного решения, действия (бездействия);

г) сведения о способе информирования заявителя о принятых мерах по результатам рассмотрения его сообщения.

В случае подтверждения в ходе проведения проверок фактов, изложенных в жалобе на действия (бездействия) и решения должностных лиц МЦБ директор принимает меры по привлечению к ответственности виновных должностных лиц.

VI. Внесение изменений в административный регламент.

6.1. Изменения в административный регламент вносятся:

- в случае изменения законодательства Российской Федерации, Ростовской области, исполнительной власти Азовского района, регулирующего предоставление муниципальной услуги;
- в случае изменения структуры органов исполнительной власти и органов государственной власти Ростовской области, органов исполнительной власти Азовского района, к сфере деятельности которых относится предоставление муниципальной услуги;
- на основании результатов анализа практики применения административного регламента.

Примерная блок-схема по предоставлению муниципальной услуги:

