



## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

« 28 » август 2026 г.

№ 349

Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск»

В целях реализации положений Федерального закона от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», в соответствии с Федеральным законом от 20.03.2025 г. № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти», Администрация МО «город Северобайкальск» **п о с т а н о в л я е т**:

1. Признать утратившим силу постановление администрации муниципального образования «город Северобайкальск» от 26.08.2021 г. № 909 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг и работ учреждениями культуры муниципального образования «город Северобайкальск» (Приложение 1-11).

2. Утвердить:

2.1. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Показ кинофильмов» (Приложение 1).

2.2. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (Приложение 2).

2.3. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Реализация дополнительных общеразвивающих программ» (Приложение 3).

2.4. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Реализация дополнительных предпрофессиональных программ в области искусств» (Приложение 4).

2.5. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» в стационарных условиях (Приложение 5).

2.6. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» вне стационара (Приложение 6).

2.7. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» в стационарных условиях (Приложение 7).

2.8. Административный регламент оказания (предоставления) муниципальной услуги «Публичный показ музейных предметов, музейных коллекций» вне стационара (Приложение 8).

3. Постановление вступает в силу со дня его подписания и подлежит опубликованию в официальном печатном издании «Газета «Северный Байкал» и на официальном сайте органов местного самоуправления Республики Бурятия.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на заместителя Главы муниципального образования «город Северобайкальск» по социальным вопросам А.М. Купцова.

Глава



О.А. Котов

УТВЕРЖДЁН  
Постановлением администрации  
МО «город Северобайкальск»  
от «28» мая 2026 г.  
№ 379  
(приложение 6)

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ  
оказания (предоставления) муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей  
библиотеки» (вне стационара)**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящий административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления муниципальных услуг и определяет сроки и последовательность действий при осуществлении полномочий по осуществлению библиотечного, библиографического и информационного обслуживания пользователей библиотеки» (далее - муниципальная услуга).

**2. Круг заявителей**

1.2. Потребителями муниципальной услуги (далее - Пользователи) являются любые группы физических и юридических лиц (в лице уполномоченных представителей), в том числе:

- российские, иностранные граждане и лица без гражданства;
- организации и общественные объединения;
- органы государственной власти, местного самоуправления.

**3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги**

Местонахождение учреждения, оказывающего муниципальную услугу:

1.3.1. Центральная модельная библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5.

График работы:

Зимний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота - с 10:00 до 17:00, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Летний график: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница - с 10:00 до 18:00 без перерыва на обед, суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-37-89

1.3.2. Детская библиотека: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, ул. Космонавтов, д. 13.

График работы: понедельник, вторник, среда, четверг, - с 10:00 до 18:00, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, пятница - с 10:00 до 14:00 суббота, воскресенье - выходной. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 2-37-89

1.3.3. Библиотека микрорайона Заречный: Республика Бурятия, г. Северобайкальск, мкр-он Заречный, ул. 40 лет Победы, д. 30.

График работы: вторник, среда, четверг - с 11:00 до 19:00 обед 14:00 до 15:00, пятница - с 11:00 до 19:00, суббота с 11:00 до 15:00, понедельник, воскресенье - выходной день. Последняя среда месяца - санитарный день.

Телефон по вопросам предоставления муниципальной услуги: 8 (30130) 26-040

1.3.4. Адрес электронной почты для информирования по вопросу предоставления муниципальной услуги: [biblio\\_sbk@govrb.ru](mailto:biblio_sbk@govrb.ru).

1.3.5. Информация о предоставлении муниципальной услуги доступна на информационных стендах, по справочным телефонам, на официальном сайте Муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» в информационно-телекоммуникационной сети Интернет - <http://bibliosbk.ru/>.

1.3.6. Информация о руководителе учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, включая номер телефона, размещается на официальном сайте - <http://bibliosbk.ru/>.

1.3.7. На официальном сайте муниципального автономного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система» размещаются следующие информационные материалы:

- информация о порядке и способах оказания муниципальной услуги;
- сведения о почтовом адресе, телефонах, адресе электронной почты;
- перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги.

1.3.8. Пользователи вправе получить консультацию о порядке предоставления муниципальной услуги путём обращения:

- при личном обращении;
- в электронной форме - по электронной почте или через официальный сайт;
- по телефону.

## **II. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности муниципальной услуги.

### **1. Наименование муниципальной услуги.**

2.1. Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки вне стационара (путем проведения тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС»).

### **2. Наименование учреждения, оказывающего муниципальную услугу**

2.2. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным автономным учреждением культуры «Централизованная библиотечная система» (далее - МАУК «ЦБС»), подведомственным учреждением Муниципального казённого учреждения «Управление культуры администрации муниципального образования «город Северобайкальск» (далее - МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»).

### **3. Результат предоставления муниципальной услуги**

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является свободный и равный доступ получателей муниципальной услуги к библиотечно-библиографическому и информационному обслуживанию пользователей библиотек МАУК «ЦБС».

### **4. Срок предоставления муниципальной услуги**

2.4. Оказание муниципальной услуги осуществляется в течение всего календарного года, в соответствии с графиком запланированных мероприятий учреждения.

## **5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги**

2.5. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 20.03.2005 № 33-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в единой системе публичной власти»;
- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 г. № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;
- Федеральный закон от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;
- Федеральный закон от 29.12.1994 г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;
- Федеральный закон от 17.06.1996 г. № 74-ФЗ «О национально-культурной автономии»;
- Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации»;
- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 г. № 1077 «Об утверждении Порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»;
- Конституция Республики Бурятия;
- Закон Республики Бурятия от 01.02.1996 г. № 246-1 «О культуре»;
- Закон Республики Бурятия от 24.09.1996 г. № 336-1 «О библиотечном деле»;
- Устав МО «город Северобайкальск»;
- Устав МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск»;
- Устав МАУК «Централизованная библиотечная система»;
- Административный регламент;
- Иные нормативно-правовые акты, регулирующие правоотношения в сфере оказания муниципальной услуги.
- Иные документы, регламентирующие работу учреждения.

## **6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для оказания муниципальной услуги**

2.6.1 Для предоставления муниципальной услуги Пользователю необходимо:

- составить заявку в соответствии с Положением о мероприятии, если мероприятие регламентируется Положением.

## **7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

2.7.1. Основанием для отказа в приеме обращения и предоставлении муниципальной услуги являются:

- в случае обращения в дни и часы, не соответствующее расписанию работы учреждения;
- в случае отсутствия свободного времени для проведения мероприятия в графике учреждения в определенную дату;
- возникновение обстоятельств непреодолимой силы (форс-мажор).

2.7.2. Отказ от предоставления муниципальной услуги по другим основаниям не допускается.

2.7.3. Основания для приостановления предоставления муниципальной услуги законодательством не установлены.

## **8. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания**

2.8. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

## **9. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

2.9.1. Регистрация предварительной заявки на проведение мероприятия может быть:

- осуществлена устно по телефону или лично, обратившись в учреждение;
- направлена на почтовый адрес МАУК «ЦБС»: 671700, Республика Бурятия, г. Северобайкальск, пр. Ленинградский, д. 5;
- направлена на адрес электронной почты: biblio\_sbk@mail.ru.

2.9.2. Запрос регистрируется в течение 5 минут при личном обращении и по телефону, в течение рабочего дня после поступления запроса, в случае электронного обращения (сайт, почта).

2.9.3. В случае направления Заявителем запроса о предоставлении муниципальной услуги электронным способом вне рабочего времени учреждения, либо в выходной, нерабочий праздничный день, днем получения и регистрации заявки считается 1 (первый) рабочий день, следующий за днем его направления.

2.9.4. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении составляет 15 минут.

## **10. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги**

2.10.1. Требования к учреждению, на базе которого осуществляется выполнение муниципальной услуги.

- Здание, обеспечивающее выполнение муниципальной услуги, должно быть оборудовано входом для свободного доступа заявителей в помещение, а также пандусом, расширенным проходом, позволяющим обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных граждан, включая использующих кресла-коляски.

- Помещения соответствовать правилам техники безопасности и правилам пожарной безопасности, санитарным нормам и правилам, безопасности труда, быть защищены от воздействия различных факторов, отрицательно влияющих на здоровье персонала и населения и на качество выполняемой муниципальной услуги (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запылённость, загрязнённость, шум, вибрация и т.п.).

- Помещения должны быть оборудованы предметами и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

## **11. Показатели доступности и качества муниципальной услуги**

2.11. Показателями качества и доступности оказания муниципальной услуги являются:

- соблюдение требований к информационному обеспечению;

- правдивость, достоверность информации о предоставляемых услугах;
- соблюдение требований к графику (режиму) работы библиотек МАУК «ЦБС»;
- соблюдение требований к объёму муниципальной услуги;
- соблюдение к срокам оказания муниципальной услуги;
- простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов;
- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами и их продолжительность, указаны в разделе 3.2.1-3.2.2.

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

#### **1. Исчерпывающий перечень административных процедур**

3.1. Оказание муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги;
- проведение тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС» вне стационара.

#### **2. Последовательность выполнения административных процедур**

##### **3.2.1 Приём обращения Пользователя на оказание муниципальной услуги.**

Основанием для исполнения административной процедуры является личное обращение Пользователя в МАУК «ЦБС» либо поступление заявления по телефону, почте, либо направлено на электронную почту учреждения.

Специалист учреждения, непосредственно участвующий в оказании муниципальной услуги:

- устанавливает наличие полномочий МАУК «ЦБС» по предоставлению запрошенной услуги. Максимальный срок исполнения - 5 минут;
- проверяет наличие оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги. Максимальный срок исполнения - 10 минут;

Результатом административной процедуры является приём обращения Пользователя либо отказ в приёме Пользователя.

##### **3.2.2. Проведение тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС» вне стационара.**

Основанием для исполнения административной процедуры является приём обращения Пользователя.

Специалист(ы) учреждения, непосредственно участвующий(ие) в оказании муниципальной услуги:

- осуществляет выездное тематическое мероприятие в соответствии с поступившими заявками от Пользователей. Максимальный срок исполнения – 2,5 часа.

Результатом административной процедуры является проведение тематических мероприятий сотрудниками МАУК «ЦБС» вне стационара.

## **IV. Формы контроля за исполнением административного регламента**

### **1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также принятием ими решений**

4.1.1. Организация обеспечения качества и доступности оказания муниципальной услуги, описываемых в настоящем Регламенте, достигается посредством реализации текущего контроля.

Текущий контроль за деятельностью учреждения осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

4.1.2. Внутренний контроль проводится директором МАУК «ЦБС».

Внутренний контроль подразделяется на:

1) оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

2) плановый контроль:

- тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

- комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию услуг в сфере библиотечного обслуживания анализируются в отношении каждого сотрудника с рассмотрением на комиссиях по служебному расследованию, с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных, административных либо финансовых взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении услуг).

4.1.3. Внешний контроль за деятельностью учреждения по оказанию муниципальной услуги осуществляется начальником МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» путём:

1) проведения мониторинга основных показателей услуги за определённый период;

2) анализа поступивших обращений и жалоб граждан, проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявленным нарушениям;

3) проведения контрольных мероприятий, в том числе проверка книги отзывов и предложений учреждения на предмет фиксации в ней жалоб на качество работы, а также факт принятия мер по жалобам.

При подтверждении факта некачественного оказания муниципальной услуги к директору МАУК «ЦБС» применяются меры дисциплинарного или административного воздействия.

### **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. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок.

Плановые контрольные мероприятия проводятся ежеквартально, внеплановые - по поступлению жалоб на качество услуг.

4.2.2. Плановые проверки осуществляются на основании отчета учреждения о выполнении Муниципального задания на текущий год.

При проверке полноты и качества предоставления муниципальной услуги контролю подлежат:

- соответствие качества предоставления муниципальной услуги параметрам муниципального задания;
- соблюдение положений настоящего Административного регламента;
- проверка состояния учреждения;
- проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление услуг, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов, проверка профессиональной квалификации обслуживающего персонала, оказывающего услуги.

4.2.3. В случае поступления жалобы, МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» проводится внеплановая проверка на обоснованность жалобы, осуществляется работа по устранению самого нарушения и причин нарушения.

4.2.4. Жалобы на нарушение настоящего Регламента получателями услуг могут направляться как непосредственно в библиотеки, предоставляющие услуги, так и в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

Жалобы и заявления на некачественное предоставление услуг подлежат обязательной регистрации в зависимости от места поступления.

Жалобы на предоставление услуг с нарушением настоящего Регламента должны быть рассмотрены директором МАУК «ЦБС» с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в 30-дневный срок, а их заявителю дан письменный ответ о принятых мерах.

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

### **3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги**

4.3. Работа библиотек должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг.

Директор МАУК «ЦБС» несёт ответственность за соблюдение требований настоящего Регламента и определяет основные цели, задачи и направления деятельности учреждения в области совершенствования качества предоставляемых услуг в сфере библиотечного обслуживания.

Приказом директора МАУК «ЦБС» в учреждении должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги получателям услуги в соответствии с настоящим Регламентом.

Директор МАУК «ЦБС» обязан:

- обеспечить разъяснение и доведение Регламента до всех структурных подразделений и сотрудников библиотеки;
- определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества библиотечного обслуживания;
- организовать информационное обеспечение процесса библиотечного обслуживания в соответствии с требованиями Регламента;
- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Регламента.

#### **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 имеют право осуществлять контроль за предоставлением муниципальной услуги путем получения информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Граждане, их объединения и организации также имеют право:

- направлять замечания и предложения по улучшению доступности и качества предоставления муниципальной услуги;
- вносить предложения о мерах по устранению нарушений настоящего Административного регламента.

4.4.2. Должностные лица МАУК «ЦБС» принимают меры к прекращению допущенных нарушений, устраняют причины и условия, способствующие совершению нарушений.

Информация о результатах рассмотрения замечаний и предложений граждан, их объединений и организаций доводится до сведения лиц, направивших эти замечания и предложения.

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, оказывающего муниципальную услугу, а также их должностных лиц**

4.5.1 Информация для заявителя о его праве подать жалобу на решение и (или) действие (бездействие) структурного подразделения администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц при предоставлении муниципальной услуги (далее - жалоба).

Заявитель (представитель заявителя) имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Заявитель (представитель заявителя) вправе письменно обжаловать действия или бездействия специалистов учреждения по оказанию муниципальной услуги руководителю учреждения.

Обжалование решений, действий (бездействий) должностных лиц при оказании муниципальной услуги в досудебном (внесудебном) порядке не лишает заявителя права на оспаривание указанных решений, действий (бездействия) в судебном порядке.

##### 4.5.2. Предмет жалобы.

Предметом жалобы могут являться: действия и (или) бездействия специалистов учреждения, а также нарушение требований Регламента.

4.5.3. Органы государственной власти и уполномоченные на рассмотрение жалобы должностные лица, которым может быть направлена жалоба.

Пользователь может пожаловаться на нарушение требований Регламента следующими способами:

- предъявить жалобу работнику, оказывающему муниципальную услугу;
- предъявить жалобу директору учреждения (в его отсутствие - заместителю руководителя);
- предъявить жалобу в МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск».

##### 4.5.4. Порядок подачи жалобы.

Заявитель (представитель заявителя) вправе обратиться с жалобой лично или по почте.

Заявитель (представитель заявителя) в своём письменном обращении в обязательном порядке указывает: адресата (учреждение), либо фамилию, имя, отчество (при наличии), должность соответствующего лица, а также свою фамилию, имя, отчество (при наличии), полное наименование для юридического лица, почтовый адрес, по которому должны направить ответ, уведомление о переадресации обращения, излагая суть предложения, заявления или жалобы, ставят лично подпись, дату.

Дополнительно в обращении могут быть указаны:

- должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) специалиста (руководителя) учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;
- суть обжалуемого действия (бездействия);
- обстоятельства, на основании которых заявитель считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия для их реализации, либо незаконно возложена какая-либо обязанность;
- иные сведения, которые заявитель (представитель заявителя) считает необходимым сообщить.

В случае необходимости в подтверждении своих доводов заявитель (представитель заявителя) прилагает к письменному обращению документы либо их копии.

#### 4.5.5. Сроки и порядок рассмотрения жалобы.

Обращение получателя с жалобой к руководителю учреждения может быть осуществлено не позднее 3-х рабочих дней после установления получателем факта нарушения требований Регламента.

Жалоба подлежит регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается директором учреждения с участием начальника МКУ «Управление культуры АМО «город Северобайкальск» в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В исключительных случаях (в том числе при принятии решения о проведении проверки), а также в случае направления запроса другим органам местного самоуправления и иным должностным лицам, для получения необходимых для рассмотрения обращения документов руководитель учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 15 рабочих дней, уведомив заявителя (представителя заявителя) о продлении срока рассмотрения.

Мотивированный ответ по результатам рассмотрения учреждением жалобы, направляется заявителю в письменном виде не позднее дня, следующего за днем принятия решения. По желанию заявителя ответ может быть предоставлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

#### 4.5.6. Результат рассмотрения жалобы.

Руководитель учреждения при приёме жалобы получателя может совершить одно из следующих действий:

- 1) Принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований получателя;
- 2) Аргументировано отказать получателю в удовлетворении его требований;
  - в случае подтверждения факта нарушения требований Регламента, руководитель учреждения приносит извинения получателю от лица учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента и принимает меры по устранению нарушения;

При подтверждении факта некачественного предоставления услуги к руководителю учреждения применяются меры дисциплинарного, административного или финансового воздействия.

Если в письменном обращении не указана фамилия заявителя (представителя заявителя), направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не даётся.

Учреждение при получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нём вопросов и сообщить заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не даётся, о чём сообщается заявителю (представителю заявителя), направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Если в письменном обращении содержится вопрос, на который заявителю (представителю заявителя) многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с заявителем (представителем заявителя) по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в учреждение одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель (представитель заявителя), направивший обращение.

Если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем не были устранены, заявитель (представитель заявителя) вправе вновь направить обращение.

#### 4.5.7. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

В случае, если изложенные в устной жалобе факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на жалобу с согласия заявителя (представителя заявителя) может быть дан устно в ходе личного приёма. В остальных случаях даётся письменный ответ по существу поставленных в жалобах вопросов.

#### 4.5.8. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

#### 4.5.9. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на сайте учреждения, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением по адресу, указанному заявителем (представителем).

Приложение № 1  
к Административному регламенту оказания  
(предоставления) муниципальной услуги  
«Библиотечное, библиографическое и  
информационное обслуживание  
пользователей библиотеки»  
(вне стационара)

**БЛОК-СХЕМА**  
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги

