**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, а также специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу.**

1. Получатель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления муниципальной услуги.
1.1. Предмет досудебного обжалования - решения и действия (бездействие) МБУ «Библиотека», а также специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу.

Предметом досудебного (внесудебного) обжалования, в том числе, является:

* нарушение срока регистрации запроса получателя о предоставлении муниципальной услуги;
* нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
* требование у получателя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у получателя;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* затребование с получателя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
* отказ специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;
* нарушение порядка предоставления муниципальной услуги в части соблюдения сроков выполнения административных процедур, установленных настоящим Регламентом.

2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение получателя как в устной, так и в письменной форме.

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

3. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

3.1. Основанием для начала процедуры досудебного обжалования является обращение (жалоба) граждан. Получатель может обжаловать действия или бездействие специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в МБУ «Библиотека» или МКУ «Комитет по делам культуры».

3.2. Жалоба подается в письменной форме, в том числе при личном приеме получателя, или в электронном виде.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме получатель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае, если жалоба подается через представителя получателя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя, может быть представлена оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность.

3.3. В электронном виде жалоба может быть подана получателем посредством:

* официального Интернет-сайта МБУ «Библиотека»;
* официального Интернет-сайта органов местного самоуправления;
* Единого портала государственных и муниципальных услуг;
* системы досудебного обжалования с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

При подаче жалобы в электронном виде документы, удостоверяющие полномочия представителей, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность получателя, не требуется.

3.4. Жалоба должна содержать:

* наименование муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, сведения о специалисте (должностном лице) муниципальной библиотеки, предоставляющем муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
* фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства получателя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения получателя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ получателю;
* сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу;
* доводы, на основании которых получатель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу. Получателем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя, либо их копии.

3.5. В случае, если жалоба подается через представителя получателя, также предоставляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени получателя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени получателя, может быть представлена:

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью получателя и подписанная руководителем получателя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

копия решения о назначении или об избрании либо копия приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени получателя без доверенности.

3.6. Жалоба, поступившая в МБУ "Библиотека" или в вышестоящий орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

3.7. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

* удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных муниципальной библиотекой, предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в информации;
* отказать в удовлетворении жалобы.

3.8. Не позднее одного рабочего дня, следующего за днем принятия решения, получателю в письменной форме и по желанию получателя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

3.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

3.10. Директор МКУ «Комитет по делам культуры» вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

* наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью, имуществу специалиста (должностного лица), а также членов его семьи;
* отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес получателя, указанные в жалобе.

4. В случае несогласия с результатами досудебного обжалования получатель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) муниципальной библиотеки, предоставляющей муниципальную услугу, специалиста (должностного лица) муниципальной библиотеки, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Получатель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.