РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ

ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ

Администрация

Услонского муниципального образования

Зиминского района

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

 06.07.217 г. с. Услон № 36

Об утверждении административного регламента

предоставления муниципальной услуги

«Библиотечное, библиографическое

и информационное обслуживание

пользователей библиотеки (в стационарных условиях)»

 В соответствии с Федеральными Законами Российской Федерации от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 09.10.1992г. №312-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре», руководствуясь постановлением администрации Услонского муниципального образования от 28.12.2011 г. № 31 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг», статьями 22,46 Устава Услонского муниципального образования, администрация Услонского муниципального образования

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

 1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)» (Прилагается)

 2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в «Информационном бюллетене Услонского муниципального образования Зиминского района» и размещению на официальном сайте администрации Услонского муниципального образования.

3. Контроль над исполнением настоящего постановления оставляю за собой.

Глава администрации Услонского

муниципального образования Ремнева Т.П

УТВЕРЖДЕН

Постановлением главы

администрации Услонского МО

от 06.07.2017 г. № 36

**Административный регламент**

**предоставления муниципальной услуги**

**библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях**)

**Общие положения**

 1. Административный регламент

 Административный регламент предоставления муниципальной услуги (далее - Административный регламент) библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях) разработан в соответствии с Федеральным законом от 08 мая 2010 года № 83-ФЗ «Овнесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных учреждений)» (далее - Федеральный закон № 83-Ф3), в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги и устанавливает порядок и стандарт предоставления муниципальной услуги.

 2. Круг заявителей

 Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются:

- население, пользователи библиотеки

- люди с ограниченными возможностями

 3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

 Муниципальная услуга предоставляется непосредственно муниципальным казённым учреждением культуры «Культурно-досуговый центр Услонского муниципального образования» (далее муниципальное учреждение), расположенным по адресу: 665355, Иркутская область, Зиминский район, с. Услон, улица 40 лет Победы, дом. 3 А, телефон 89027678897

 График приёма посетителей

 Услонская библиотека: вторник, четверг, пятница – с 11.00 до 18.00.

 Информация о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления представляется:

 - непосредственно специалистами муниципального учреждения;

 - с использованием средств телефонной связи и электронного информирования: телефон 89642732293

 - посредством размещения в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов), на стендах в помещении муниципального учреждения;

 Для получения информации о муниципальной услуге, процедуре ее предоставления, ходе предоставления муниципальной услуги заинтересованные лица вправе обращаться:

 - в устной форме лично или по телефону к специалистам муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

 - в письменной форме лично или почтой в адрес муниципального учреждения;

 Информирование заявителей проводится в двух формах: устной и письменной. При ответах на телефонные звонки и обращения заявителей лично в приемные часы специалисты муниципального учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании муниципального учреждения, в который поступил звонок, и фамилии специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы обратившемуся лицу сообщается телефонный номер, по которому можно получить интересующую его информацию.

 Устное информирование обратившегося лица осуществляется не более 15 минут, для лиц с ограниченными возможностями не более 25 минут.

В случае если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, осуществляющий устное информирование, предлагает направить обращение о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги, либо назначает другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

 Письменное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется при получении обращения заинтересованного лица о предоставлении письменной информации по вопросам предоставления муниципальной услуги.

 Ответ на обращение дается в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения в муниципальное учреждение.

 Специалисты муниципального учреждения, участвующие в предоставлении муниципальной услуги, ответственные за рассмотрение обращения, обеспечивают объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, готовят письменный ответ по существу поставленных вопросов.

 Письменный ответ на обращение, содержащий фамилию и номер телефона исполнителя, подписывается руководителем муниципального учреждения либо уполномоченным им лицом и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

 В случае если в обращении о предоставлении письменной информации не указаны фамилия заинтересованного лица, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

 **Стандарт предоставления муниципальной услуги**

 1. Наименование муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях).

 Содержание муниципальной услуги:

а) Учёт и выдача книг в пользование в читальном зале библиотеки, на дому;

б) Выполнение справок, в том числе в электронном виде;

в) Организация и проведение методических, информационных и общекультурных мероприятий;

г) Предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек по имеющимся каналам межбиблиотечного взаимодействия.

д) предоставление информации для людей с ограниченными возможностями по их требованию выполняется и на дому.

 2. Наименование муниципального учреждения предоставляющего муниципальную услугу:

Муниципальное казённое учреждение культуры «Культурно-досуговый центр Услонского муниципального образования».

 Специалисты муниципального учреждения не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в государственные органы, иные органы местного самоуправления.

Результатом предоставления муниципальной услуги является удовлетворение запросов заявителей

 Доступ к муниципальной услуге библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)предоставляется в день обращения заявителя и получения муниципальным учреждениемдокументов согласно перечню, указанному в «Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

настоящего административногорегламента» пункт 1 настоящего административногорегламента

 Правовыми основаниями предоставления муниципальной услуги являются:

 - Закон Российской Федерации «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09 октября 1992 года №3612-1;

 - Федеральный закон от 29.12.1994 №77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

 - Федеральный закон от 06 октября 2003 года №131-Ф3 «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

 - Федеральный закон от 24.11.1995г. №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».

 -Устав муниципального казённого учреждения культуры «Культурно-досуговый центр Услонского муниципального образования».

**Перечень документов, необходимых для предоставления**

**муниципальной услуги**

 1. Для получения муниципальной услуги заявитель представляет в муниципальное учреждение: заявление о предоставлении данной услуги с указанием цели, даты и времени.

 Специалисты муниципального учреждения не вправе требовать от заявителя представления документов, не указанных в перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

 2. Представленные документы должны соответствовать следующим требованиям:

 - текст документа написан разборчиво от руки или при помощи средств электронно-вычислительной техники, людям с ограниченными возможностями по их согласию, специалист заполняет сам под его диктовку.

 - фамилия, имя и отчество (наименование) заявителя, его место жительства (место нахождения), телефон написаны полностью;

 - в документах отсутствуют неоговоренные исправления;

 - документы не исполнены карандашом.

**Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги.**

 1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

 - представление документов, не соответствующих перечню, указанному в пункте 10 настоящего административного регламента;

 - нарушение требований к оформлению документов.

 2. Основаниями для приостановления предоставления муниципальной услуги являются:

 - нарушение требований к оформлению документов.

 3. Основаниями для отказа в предоставлении муниципальной услуги являются:

 - отсутствие у заявителя права на получение муниципальной услуги в соответствии с действующим законодательством;

 - нахождение заявителя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

**Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги**

 1. Услуги не предусмотрены.

Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги

 - Муниципальная услуга оказывается на безвозмездной основе.

 - Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего прием документов, составляет 10 минут.

 - Максимальное время ожидания в очереди при получении документов составляет 15 минут; максимальная продолжительность приема у специалиста, осуществляющего выдачу документов, составляет 5 минут.

 - Для людей с ограниченными возможностями услуга выполняется без очереди.

**Срок и порядок регистрации обращения заявителя о предоставлении муниципальной услуги, в том числе в электронной форме**

 1. Заявление и документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, регистрируются в день их представления в муниципальное учреждение.

 2. Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги:

 2.1. требования к прилегающей территории, в том числе для людей с ограниченными возможностями.

- оборудуются места для парковки автотранспортных средств;

- на стоянке должно быть не менее 10% мест (но не менее одного места) для парковки специальных транспортных средств инвалидов, которые не должны занимать иные транспортные средства;

- доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным;

-входы в помещения для приема заявителей оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, использующих кресла-коляски;

- Оснащенность учреждения для инвалидов тактильными направляющими, аудио­ визуальными сигналами, санитарно-гигиеническими комнатами;

 3. требования к местам приема заявителей:

-служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

 4. требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

-места для ожидания находятся в холле или ином специально приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места

для хранения верхней одежды;

 5. требования к местам для информирования заявителей:

оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

 **Показатели доступности и качества муниципальных услуг**

 1. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;

- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;

- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;

- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном интернет-сайте исполнителя муниципальной услуги (в случае отсутствия на официальном интернет-сайте Администрации муниципального образования);

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, осуществленные в ходе предоставления муниципальной услуги;

- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении муниципальной услуги и их продолжительность;

- возможность получения информации о ходе предоставления муниципальных услуг, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Иные требования к предоставлению муниципальных услуг

 2. Муниципальная услуга: доступ к библиотечному, библиографическому и информационному обслуживания пользователей библиотеки (в стационарных условиях) может предоставляться в электронной форме.

**Состав, последовательность и сроки выполнения**

**административных процедур (действий), требования к порядку**

**их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме.**

1. Блок-схема последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

 2. Предоставление муниципальной услуги: библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)включает в себя следующие административные процедуры:

 - принятие заявления;

 - рассмотрение обращения заявителя и оформление результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - выдача результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги;

 - иные административные процедуры.

 -возможность предоставления муниципальной услуги либо отдельных административных процедур в электронной форме.

 1. Принятие заявления

 1.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя в муниципальное учреждение либо поступление заявления по почте, по информационно-телекоммуникационным сетям общего доступа, в том числе сети Интернет, включая электронную почту.

Специалист, в обязанности которого входит принятие документов (в зависимости от внутренней организации деятельности исполнителя муниципальной услуги в обязанности специалиста могут включаться иные действия):

 1.2. проверяет соответствие представленных документов требованиям, установленным «Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги» пунктом 2настоящего административного регламента.

В случае выявления несоответствия представленных документов требованиям, установленным «Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги» пунктом 2настоящего административного регламента, специалист, в обязанности которого входит принятие документов, предупреждает заявителя о наличии основания для отказа в приеме документов и предлагает устранить выявленные несоответствия.

-В случае отказа заявителя в устранении несоответствий требованиям к оформлению документов специалист, в обязанности которого входит принятие документов, отказывает заявителю в приеме документов;

- регистрирует поступление заявления в соответствии с установленными правилами делопроизводства;

- сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления.

Результатом административной процедуры является принятие документов либо отказ в приеме документов.

Продолжительность административной процедуры не более 30 минут.

Рассмотрение обращения заявителя и оформление результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

 2. Основанием для начала процедуры рассмотрения обращения заявителя и оформления результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является получение специалистом, уполномоченным на рассмотрение обращения заявителя, принятых документов.

Специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя:

 2.1. устанавливает предмет обращения заявителя;

 2.2. проверяет наличие приложенных к заявлению документов, перечисленных в пункте 10 настоящего административного регламента;

 2.3. устанавливает наличие полномочий заявителя на получение муниципальной услуги;

 2.4. устанавливает наличие полномочий муниципального учреждения по рассмотрению обращения заявителя;

 2.5. формирует и направляет межведомственные запросы (при необходимости) в органы (организации), участвующие в предоставлении муниципальной услуги;

В случае если предоставление муниципальной услуги входит в полномочия муниципального учреждения и отсутствуют определенные «Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги» пункт 3 настоящего административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя, готовит проект решения (результат предоставления муниципальной услуги).

В случае если имеются определенные «Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги» пункт 3 настоящего административного регламента основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги, специалист, уполномоченный на рассмотрение обращения заявителя, готовит проект мотивированного отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры является передача лицу, уполномоченному на подписание документов, решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги. Продолжительность административной процедуры не более 1 дня.

Выдача результата предоставления

либо отказа в предоставлении муниципальной услуги

 2. Основанием для начала процедуры выдачи результата предоставления либо отказа в предоставлении муниципальной услуги является подписание уполномоченным должностным лицом муниципального учреждения соответствующих документов и поступление их специалисту, ответственному за выдачу документов.

Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги регистрирует специалист, ответственный за делопроизводство, в соответствии с установленными правилами ведения делопроизводства.

Решение о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги с присвоенным регистрационным номером специалист, ответственный за выдачу документов, в течение 1 дня с момента подписания направляет заявителю почтовым направлением либо вручает лично заявителю под подпись, если иной порядок выдачи документа не определен заявителем при подаче запроса.

Копия решения вместе с оригиналами документов, представленных заявителем, остается на хранении в муниципальном учреждении, если иное не предусмотрено нормативными правовыми актами.

 Результатом административной процедуры является направление заявителю решения о предоставлении либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги.

Продолжительность административной процедуры не более 1 дня.

 **Формы контроля над исполнением Административного регламента**

 Порядок осуществления текущего контроля над соблюдением

и исполнением положений Административного регламента

 1. Текущий контроль над соблюдением последовательности административных действий, определенных настоящим административным регламентом, и принятием в ходе предоставления муниципальной услуги решений осуществляют руководитель муниципального учреждения или его заместитель.

Порядок и периодичность осуществления

плановых и внеплановых проверок полноты и качества

предоставления муниципальной услуги

 2. Контроль над полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и установление нарушений прав заявителей, принятие решений об устранении соответствующих нарушений.

Проверки могут быть плановыми на основании планов работы муниципального учреждения либо внеплановыми, проводимыми в том числе по жалобам заявителей на своевременность, полноту и качество предоставления муниципальной услуги.

Решение о проведении внеплановой проверки принимает руководитель муниципального учреждения или уполномоченное им должностное лицо.

Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения по их устранению.

Ответственность должностных лиц

за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе

предоставления муниципальной услуги

 3. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления

муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Порядок и формы контроля над предоставлением

муниципальной услуги со стороны граждан,

их объединений и организаций

 4. Контроль над предоставлением муниципальной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности муниципального учреждения при предоставлении муниципальной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления муниципальной услуги и возможности рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения муниципальной услуги.

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) структурных подразделений МКУК «КДЦ Услонского МО», предоставляющих муниципальные услуги, а также должностных лиц.**

 1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц в досудебном (внесудебном) порядке.

 2. Жалоба подается в муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

Жалоба должна содержать:

а) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

б) фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица;

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

 3. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также

представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

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

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

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

Прием жалоб в письменной форме осуществляется муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

 4. Жалоба на решения и действия (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица направляется руководителю соответствующего структурного подразделения муниципального учреждения.

В случае поступления жалобы в адрес Главы Администрации муниципального образования либо заместителя Главы Администрации муниципального образования, жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее поступления регистрируется и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется руководителю структурного подразделения, представляющего соответствующую муниципальную услуг, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

В случае поступления в структурное подразделение МКУК «КДЦ Услонского МО» жалобы на решения и действия (бездействия) при предоставлении муниципальной услуги, которую оказывает другое структурное подразделение МКУК «КДЦ Услонского МО», жалоба в течение одного рабочего дня со дня ее поступления регистрируется в структурном подразделении МКУК «КДЦ Услонского МО», в которое она поступила, и в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в структурное подразделение МКУК «КДЦ Услонского МО», представляющее соответствующую муниципальную услугу, с уведомлением гражданина, направившего жалобу, о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрении структурном подразделении.

 5. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

 - нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

 - нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

 - требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципальными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

 - отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области для предоставления муниципальной услуги;

 - отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами, принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области;

 - требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципальными нормативными правовыми актами;

 - отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

 6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется структурным подразделением муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальных услуг.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

 - официального сайта Администрации муниципального образования (муниципального учреждения);

 - жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

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

 7. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта Администрации муниципального образования в информационно­ телекоммуникационной сети Интернет;

 8. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 35 настоящего раздела, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

 9. Жалоба рассматривается муниципальным учреждением, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица. В случае если обжалуются решения руководителя муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в вышестоящий орган (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим разделом.

 10. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 39 настоящего раздела, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

 11. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

г) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации Иркутской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не

предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

е) требование внесения заявителем при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации Иркутской области, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

 12. В муниципальном учреждении, предоставляющем муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего раздела;

б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 40 настоящего раздела.

 13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, или признаков состава преступления должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

 14. Муниципальное учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, обеспечивает:

а) оснащение мест приема жалоб;

б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц посредством размещения информации на стендах в месте предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Администрации муниципального образования;

в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностных лиц, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

 15. Жалоба, поступившая в уполномоченный на ее рассмотрение орган, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены органом, уполномоченным на ее рассмотрение.

В случае обжалования отказа муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица, муниципального служащего 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.

 16. По результатам рассмотрения жалобы в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона № 210-ФЗ уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает решение об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении. Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

 17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме.

 18. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

 19. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом муниципального учреждения, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

 20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке,

установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего раздела в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

 21. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

 22. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

а) в жалобе не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

б) текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается гражданину, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Приложение № 1

к административному регламенту

предоставления муниципальной услуги:

библиотечное, библиографическое и

информационное обслуживание

пользователей библиотеки (в стационарных условиях)

**Блок-схема**

**муниципальной услуги**

**библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей**

**библиотеки ( в стационарных условиях)**

|  |
| --- |
| Начало предоставления муниципальной услуги:Заявитель обращается лично, с заявлением лично или электронной почтой |
|  |
| Прием заявления о предоставлении муниципальной услуги, регистрация или перерегистрация получателя муниципальной услуги при первичном обращении |
|  |
| Рассмотрение заявления при письменном обращении, консультирование о правилах пользования CПА и БД |
|  |
| Время поиска документа в СПА библиотеки, базах данных при личном обращении | Направление уведомления об отказе выполнения муниципальной услуги |
|  |
| Оказание муниципальной услуги завершено |

 Приложение №2 к административному регламенту

«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживания пользователей библиотеки»

**Информация о  почтовых адресах, номерах телефонов, адресах электронной почты библиотеки МКУК «КДЦ Услонского МО»**

**Услонская сельская библиотека**

Адрес: 665359 Иркутская область, Зиминский район, с.Услон, ул. 40 лет Победы, 3,а;