**ПРОЕКТ**

**Р О С С И Й С К А Я Ф Е Д Е Р А Ц И Я**

**И Р К У Т С К А Я О Б Л А С Т Ь**

**К И Р Е Н С К И Й М У Н И Ц И П А Л Ь Н Ы Й Р А Й О Н**

**А Д М И Н И С Т Р А Ц И Я**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е №**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| \_\_\_\_\_\_ 2012г | г. Киренск | |
| **«Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечно-нформационного обслуживания населения»»** | |

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», руководствуясь статьей 43 Устава муниципального образования Киренский район, постановлением администрации Киренского муниципального района от 31.08.2011 № 517 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг Киренского района»

**ПОСТАНОВЛЯЮ:**

1. Утвердить прилагаемый административный регламент предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения (далее - административный регламент).

2. Настоящее постановление подлежит официальному опубликованию в Бюллетене нормативно – правовых актов Киренского муниципального района "Киренский районный вестник" и размещению на официальном сайте Администрации Киренского муниципального района kirenskrn.irkobl.ru;

3.Постановление вступает в силу со дня подписания

4.Контроль за выполнением настоящего постановления возложить на  заведующую отделом по управлению муниципальным имуществом администрации Киренского муниципального района Е.С. Антипину.

|  |  |
| --- | --- |
| Мэр Киренского  муниципального района | П. Н. Неупокоев |

Исп.

Директор МКУ Межпоселенческая библиотека»

МО Киренский район

Согласовано

Сектор по правовым вопросам и

муниципальным услугам

Утвержден

постановлением Мэр Киренского

муниципального района

от «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_2012г. г. № \_\_\_\_\_

Административный регламент

исполнения муниципальных услуг

муниципальным казенным учреждением культуры

«Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район

«организация библиотечно – информационного обслуживания населения.

**Раздел I**

* 1. **Общие положения**

Настоящий административный регламент по организации библиотечно-информационного обслуживания населения (далее Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги (далее – муниципальная услуга).

Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения) (далее библиотечное обслуживание населения).

**1.2. Порядок информирования о правилах предоставления**

**муниципальной услуги**

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

* телефонной связи, электронного информирования;
* публикации в средствах массовой информации;
* в отделе по культуре по делам молодежи и спорту администрации МО Киренский район;
* в библиотеках МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.

1.2.2. Информация о месте нахождения и графике работы исполнителя муниципальной услуги.

666703, Иркутская область, Киренский район, г. Киренск, ул. Советская, 20. Тел. 8 (39568) 4-30-59.

Место нахождения, почтовый адрес, телефон, адрес электронной почты библиотек МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район (Приложение 1);

Место нахождения, почтовый адрес, телефон, режим работы отдела по культуре по делам молодежи и спорту администрации МО Киренский район (Приложение 2).

666703, Иркутская область, Киренский район, г. Киренск, ул. Красноармейская, 5. Тел. 8 (39568) 4-40-71.

**1.3. Потребители муниципальной услуги**

**(описание пользователей)**

1.3.1. Потребителями муниципальной услуги (далее – Пользователи) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.

1.3.2. Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов библиотек через внестационарные (передвижные библиотеки или библиотечные пункты) формы обслуживания, при условии финансирования, за счет средств муниципального бюджета и средств федеральных программ.

**Раздел II**

**Стандарт предоставления муниципальной услуги.**

* 1. **Наименование муниципальной услуги.**
  2. Муниципальная услуга: «Организация библиотечно-информационного обслуживания населения».

2.2. Предметом муниципальной услуги является документ, выданный в пользование по требованию.

Документ – материальный объект (печатный – книга, журнал, газета и т.п., электронный – магнитная лента, граммофонная пластинка, кинопленка, CD-диск, DVD-диск, дискета, флеш карта) с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования.

2.3. Услуга может быть оказана в следующих формах библиотечного обслуживания:

* Абонемента, предусматривающего выдачу документа для использования вне библиотеки на определенных условиях;
* Читального зала, предусматривающего выдачу документа для работы в помещении библиотеки в ее рабочее время;
* Информационного центра, предоставляющего доступ к электронным документам и базам данных в помещении библиотеки.
  1. **Наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу**

2.2.1. Муниципальная услуга по организации библиотечно-информационного обслуживания населения предоставляется районным муниципальным казенным учреждением культуры «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район (далее МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район).

2.2.2. МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район состоит из «Межпоселенческая библиотека», отдел детской библиотеки, Краснояровская сельская библиотека.

2.2.3. Орган, ответственный за организацию предоставления услуг, указанных в п.1.2. настоящего раздела, – зав. отделом по культуре по делам молодежи и спорту администрации МО Киренский район, МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.

2.2.4. Основными факторами, влияющими на выполнение муниципального задания и качество предоставления Услуги, являются:

* полнота документного фонда и его постоянная обновляемость;
* определенность процедур и регламентов выполнения задания;
* уровень технического оснащения организации;
* укомплектованность организации квалифицированными специалистами;
* наличие системы контроля за качеством Услуги.

**2.3 Результат муниципальной услуги**

Конечными результатами предоставления муниципальной услуги являются: предоставление доступа к документу, вне зависимости от его формы хранения и содержания; выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа по требованию.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги**

2.4.1. Срок предоставления Услуги, включая проведение всех необходимых административных процедур, не должен превышать 60 минут с момента получения специалистом, ответственным за предоставление Услуги, соответствующего обращения от Пользователя, оформленного в соответствии с требованиями настоящего Регламента.

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

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

2.4.3. Ожидание Пользователем в очереди при подаче документов и при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 30 минут.

**2.5. Перечень правовых актов, непосредственно регулирующих**

**исполнение муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию населения осуществляется в соответствии с:

* Конституцией Российской Федерации ("Российская газета" от 25 декабря 1993 г. N 237);
* Федеральным законом от 06.10.2003г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» ("Российская газета" от 8 октября 2003 г. N 202, "Парламентская газета" от 8 октября 2003 г. N 186, в Собрании законодательства Российской Федерации от 6 октября 2003 г. N 40 ст. 3822);
* Федеральным законом от 09.10.1992г. №3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (Ведомость Съезда народных депутатов Российской Федерации и Верховного Совета Российской Федерации от 19 ноября 1992 г., N 46, ст. 2615);
* Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» ("Российская газета" от 17 января 1995 г. N 11-12, и Собрание законодательства Российской Федерации от 2 января 1995 г., N 1, ст. 2);
* Федеральным законом «Об обязательном экземпляре документов» от 29 декабря 1994г. №77-ФЗ с внесением изменений и дополнений от 11февраля 2002г. №19-ФЗ ст.ст.2-4 ("Российская газета" от 17 января 1995 г. N 11-12, и Собрание законодательства Российской Федерации от 2 января 1995 г. N 1 ст. 1);
* Уставом муниципального казенного учреждения «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район;
* Локальными актами МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, регламентирующими библиотечную деятельность;
* Иными действующими нормативными правовыми актами Российской Федерации, Иркутской области, муниципальными правовыми актами муниципального образования Киренский район.

**2.6. Необходимые документы для получения муниципальной услуги**

Для получения доступа к муниципальной услуге необходимо предъявить:

2.6.1. При записи и перерегистрации - удостоверение личности (паспорт, военный билет или иной официальный документ, содержащий фотографию, сведения о фамилии, имени, отчестве, месте регистрации).

Пользователи, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия (Поручительство);

2.6.2. Читательский формуляр, содержащий сведения о пользователе, порядковый номер пользователя библиотеки, который сохраняется за пользователем до конца года, сведения о муниципальной услуге и личной подписью Пользователя за каждую полученную Услугу;

2.6.3. Требование Пользователя, в котором указаны Ф.И.О. Пользователя, Ф.И.О. автора, название документа и другие необходимые сведения для поиска и предоставления документа в пользование по требованию.

**2.7. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги**

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

**2. 8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги**

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

* представлен неполный комплект требуемых настоящим Регламентом документов;
* на официальном документе отсутствует хотя бы один из реквизитов, наличие которого согласно законодательству Российской Федерации является обязательным;
* Пользователь не принял Правила пользования библиотеками МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район в целом;
* документ отсутствует в фонде в момент обращения Пользователя;
* Пользователь нарушил Правила пользования библиотеками МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район в целом;

2.8.2. В соответствии с Правилами пользования библиотеками МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район и Стандартом муниципальной услуги по предоставлению документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения), Пользователь, причинивший ущерб может быть лишен права на оказание библиотечных услуг сроком на 3 месяца с момента нарушения или до момента устранения им нарушения и компенсации ущерба, нанесенного библиотеке.

**2.9. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление Услуги.**

2.9.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно на основании требований Стандарта муниципальной услуги по предоставлению документа в пользование по требованию (библиотечное обслуживание населения), Устава МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, Правил пользования библиотеками МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, определяющих основные цели, задачи и направления деятельности.

2.9.2. Пользователи могут получить дополнительные услуги, в том числе платные, перечень которых предусмотрен Положением об организации платных услуг, согласованным с отделом по культуре по делам молодежи и спорту администрации МО Киренский район.

**2.10. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги.**

Регистрация заявителей не должна превышать двадцати минут.

**2.11. Требования к местам предоставления муниципальной услуги**

2.11.1.Размещение и оформление помещений библиотек МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.

Библиотека размещается с учетом её максимальной пространственной доступности. Используется любая удобная для жителей форма доступности: в стационарной библиотеке (библиотечном пункте) и внестационарных форм обслуживания. Доступность библиотеки для всего населения обеспечивается её удобным местоположением – в центре города. Обязательное наличие стандартной вывески с наименованием библиотеки и вывеской с режимом работы учреждения.

2.11.2. Размещение и оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации.

Наличие информационных стендов.

2.11.3. Места для информирования, получения информации, заполнения необходимых документов, ожидания и приёма Пользователей.

Место для информирования и приёма заявок, ожидания заявителей должно быть оснащено первичными средствами пожаротушения, оборудованием (стойками, кафедрами для возможности оформления документов), отвечающим российским стандартам, специальной компьютерной техникой, удобной мебелью обеспечивающей комфорт пользователю.

**2.12. Показателя доступности и качества муниципальной услуги.**

2.12.1. Показатели результативности предоставления муниципальной услуги:

* динамика количества посещений;
* динамика количества зарегистрированных пользователей;
* количество документов, выданных посредством нестационарных форм обслуживания;
* количество пользователей, обслуживаемых внестационарно.

2.12.2. Показатели, характеризующие качество обслуживания:

* увеличение фонда библиотеки;
* книгообеспеченность на 1 жителя;
* доля библиотечного фонда, занесенного в электронный каталог.

**2.13 Требования, учитывающие особенности предоставления муниципальной услуги в многофункциональных центрах предоставления муниципальных услуг.**

Муниципальная услуга в многофункциональных центрах не предоставляется

**2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронном виде.**

Муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

**Раздел III**

**Административные процедуры, последовательность действий при предоставлении муниципальной услуги**

Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

-регистрация (перерегистрация) пользователей;

-справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

-обслуживание пользователей Библиотеки в читальном зале и на абонементе.

3.1. Регистрация (перерегистрация) пользователей

Основанием для начала исполнения административной процедуры является личное обращение заявителя.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является должностное лицо МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.

Содержание административного действия: Регистрация заявителя в библиотеке осуществляется должностным лицом, ответственным за регистрацию пользователей при предъявлении паспорта или другого документа, удостоверяющего личность, заключения договора об обработке персональных данных, оформления читательского формуляра пользователя в соответствии с предоставленными документами. Лицо, ответственное за регистрацию пользователей, осуществляет ознакомление заявителя с Правилами, после чего заявитель подтверждает свое согласие с Правилами своей подписью на лицевой стороне читательского формуляра. В случае несогласия заявителя с Правилами специалист отказывает в регистрации в устной форме.

При ежегодной перерегистрации пользователей лицо, ответственное за перерегистрацию пользователей, осуществляет поиск и внесение изменений в читательский формуляр (уточненные анкетные данные, новый читательский номер, дату перерегистрации).

Время регистрации пользователя не должно превышать двадцати минут, перерегистрации – десяти минут.

Регистрации (перерегистрации) подлежат все заявители с учетом требований настоящего регламента.

Результатом административной процедуры является оформление читательского формуляра.

Способом фиксации результата административного действия является получение пользователем читательского формуляра.

3.2 Справочно-библиографическое и информационное обслуживание;

Основанием для начала исполнения административной процедуры по справочно-библиографическому и информационному обслуживанию является запрос пользователя, зарегистрированного в Библиотеке.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является должностное лицо МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район – библиограф.

Пользователь Библиотеки осуществляет библиографический поиск документа самостоятельно или с помощью библиографа.

При самостоятельном тематическом и/или адресно-библиографическом поиске пользователь Библиотеки имеет свободный доступ к справочно-библиографическому аппарату Библиотеки.

При поиске с помощью библиографа пользователь обращается с библиографическим запросом в устной или письменной форме к библиографу. Библиограф при необходимости уточняет тему, целевое и читательское назначение, полноту источников, типов, видов и хронологических рамок запроса и:

* при выполнении тематической справки осуществляет поиск и отбор документов, составление библиографического описания;
* при выполнении адресно-библиографической справки устанавливает наличие или место нахождения документа или его части в фонде библиотеки.

В случае если запрашиваемая база данных отсутствует в Библиотеке, пользователю должна быть выдана информация о месте её нахождения/размещения или даны рекомендации по её поиску.

Время библиографического поиска с помощью библиографа не должно превышать семи минут по одному запросу.

Обслуживание производиться всех заявителей в соответствии с настоящим регламентом и нормам действующего законодательства

Результатом административной процедуры является удовлетворение информационных запросов пользователя Библиотеки и предоставление необходимой информации.

Способ фиксации результата административного действия является регистрация ответов на запросы заявителей.

3.3. Основанием для начала исполнения административной процедуры по обслуживанию заявителей в читальном зале и на абонементе является обращение пользователя, зарегистрированного в Библиотеке.

Ответственным за предоставление муниципальной услуги является должностное лицо МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район – библиограф.

После библиографического поиска информации о документе пользователь обращается к лицу, ответственному за выдачу документов, с устным или письменным запросом. Лицо, ответственное за выдачу документов, осуществляет поиск документа; при выдаче документа проводит проверку наличия страниц, производит запись на книжном формуляре (в читальном зале) либо читательском формуляре (на абонементе).

Пользователь Библиотеки должен расписаться за каждый полученный документ на читательском или книжном формуляре. При возврате документов роспись пользователя в его присутствии погашается подписью лица, ответственного за прием возвращаемых документов.

Время поиска и выдачи документа не должно превышать десяти минут.

В читальном зале число выдаваемых изданий не ограничено.

На абонементе пользователь имеет право получить не более пяти документов. Срок предоставления документов на абонемент составляет от пятнадцати до тридцати дней в зависимости от количества имеющихся в Библиотеке экземпляров документа и спроса на данный документ у других пользователей. Заявитель может продлить срок пользования документом при личном посещении или по телефону не более двух раз подряд в случае отсутствия спроса со стороны других пользователей абонемента. Если на данный документ имеется спрос, библиотека имеет право на ограничение срока пользования.

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

За порчу документов к пользователю, взявшему документы во временное пользование,  применяются санкции, в соответствии с действующим законодательством.

Результатом административной процедуры является предоставление пользователю во временное пользование любых документов из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища.

Способом фиксации результата выполнения административного действия является роспись Пользователя за каждый зарегистрированный в читательском формуляре документ. Пользователи, не достигшие 14 лет, роспись за зарегистрированный документ не ставят.

Блок-схема организации библиотечно-информационного обслуживания населения Библиотекой представлена в [приложении №](http://www.romc-pur.ru/uploads/regulations/annex-regulations-94-pg.doc) 3 к настоящему Административному регламенту.

**Раздел IV**

**4.1 Порядок и формы контроля за исполнением административного регламента**

* 1. Контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется в форме:

1) текущего контроля за исполнением должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги, а также за принятием ими решений в процессе предоставления муниципальной услуги (далее - текущий контроль);

2) плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги;

3) общественного контроля.

* 1. Текущий контроль осуществляет Директор МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район.
  2. Текущий контроль осуществляется непосредственно в ходе предоставления муниципальной услуги, начиная с момента обращения Заявителя (представителя Заявителя) за получением муниципальной услуги, заканчивая получением Заявителем (представителем Заявителя) результата предоставления муниципальной услуги.

Текущему контролю подлежат стандарт предоставления муниципальной услуги, состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, а также решения, принимаемые должностными лицами на отдельных этапах предоставления муниципальной услуги.

* 1. Плановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляются не реже одного раза в год в ходе проведения мониторинга и оценки качества предоставления органами администрации муниципальных услуг.
  2. Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся Заведующей отделом по культуре по делам молодежи и спорту администрации МО Киренский район при поступлении в администрацию Киренского муниципального района жалобы в соответствии с разделом V административного регламента.
  3. Общественный контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется Заявителем (представителем Заявителя) на основании информации о ходе предоставления муниципальной услуги.

Общественному контролю подлежат установленные административным регламентом стандарт предоставления муниципальной услуги, а также решения, принимаемые должностными лицами и муниципальными служащими в ходе предоставления муниципальной услуги.

Должностные лица и муниципальные служащие несут ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления муниципальной услуги, в соответствии с законодательством Российской Федерации

**Раздел V**

**Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих,**

**библиотек МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район**

* 1. Решения и действия (бездействие) МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, а также должностных лиц и муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, могут быть обжалованы Заявителем в досудебном (внесудебном) порядке.
  2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решения и действия (бездействия) управления социальной политики, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих, ответственных за предоставление муниципальной услуги, является:
     1. нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении муниципальной услуги;
     2. нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
     3. требование у Заявителя (представителя заявителя) документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, муниципальными правовыми актами администрации Киренского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;
     4. отказ в приеме у Заявителя (представителя Заявителя) документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, муниципальными правовыми актами администрации Киренского муниципального района для предоставления муниципальной услуги;
     5. отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, муниципальными правовыми актами администрации киренского муниципального района;
     6. затребование с Заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации и Иркутской области, муниципальными правовыми актами администрации Киренского муниципального района;
     7. отказ должностного лица и (или) муниципального служащего, ответственных за предоставление муниципальной услуги, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах.
  3. Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги подается Заявителем в администрацию Киренского муниципального района.

Жалоба на нарушение порядка предоставления муниципальной услуги и (или) жалоба на решение, принятое Директором МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, в ходе предоставления муниципальной услуги, (далее - жалоба) подается Заявителем в письменной форме.

* 1. Жалоба может быть направлена (передана) одним из следующих способов:

1) путем ее направления с использованием почтовой связи на адрес: 666703, Иркутская область, г. Киренск, ул. Красноармейская,5

2) при личном обращении заявителя в МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район по адресу: 666703, Иркутская область, Киренский район, г. Киренск, ул. Советская, 20.

3) при личном приеме заявителя Мэром Киренского муниципального района .

Жалоба должна содержать:

* + 1. наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего, ответственных за предоставление муниципальной услуги, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;
    2. фамилию, имя, отчество (последнее - 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;
    3. сведения об обжалуемых решениях и (или) действиях (бездействии) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего, ответственных за предоставление муниципальной услуги;
    4. доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и (или) действием (бездействием) органа администрации, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица и (или) муниципального служащего, ответственных за предоставление муниципальной услуги. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.
  1. Заявитель имеет право на получение информации и документов, находящихся у органов администрации, должностных лиц или муниципальных служащих, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.
  2. Поступившая жалоба, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае, если предмет жалобы соответствует подпунктам 4 и 7 пункта 5.2 настоящего раздела административного регламента, - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.
  3. Поданная Заявителем жалоба не рассматривается в случаях, если:
     1. в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угроза жизни, здоровью и имуществу должностного лица и (или) муниципального служащего, а также членам их семей;
     2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в письменной форме сообщается Заявителю, направившему жалобу, если его почтовый адрес поддается прочтению;
     3. по предмету поданной жалобы Заявителю ранее был дан мотивированный ответ и при этом в повторно поданной жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства по предмету обжалования.
  4. По результатам рассмотрения жалобы может быть принято одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата Заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено законодательством Российской Федерации и Иркутской области, муниципальными правовыми актами администрации Киренского муниципального района, а также в иных формах;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

* 1. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.8 настоящего раздела административного регламента, Заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

Мэр Киренского муниципального района П.Н. Неупокоев

*Приложение № 1 к Регламенту*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Контактный Телефон | Адрес,  Адрес эл.почты |
| МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район | 8 (39568) 4-30-59 | 666703, г. Иркутская область, Киренский район, г. Киренск, ул. Советская, 20  E-mail: cbskirensk@yandex.ru |
| Отдел детской библиотеки | 8 (39568) 4-33-68 | 666703, г. Иркутская область, г. Киренский район, г. Киренск, ул. Галата-Леонова, 9 |
| Краснояровская сельская библиотека. | 8(39568) 3-00-35 | 666703, г. Иркутская область, Киренский район, г. Киренск, ул. Родниковая, 3 |

*Приложение № 2 к Регламенту*

**Отдел по культуре по делам молодежи и спорту администрации МО Киренский район**

Почтовый адрес: 666703, Иркутская область, Киренский район, г. Киренск, ул. Красноармейская, 5

Телефон: 8-(39568) 4-40-71

Режим работы: 8.30 – 17.30 Выходной: суббота, воскресенье.

Слезкина Ольга Сергеевна.

*Приложение № 3 к Регламенту*

**Не представлены все необходимые для предоставления Услуги документы,**

**документы не соответствуют требованиям настоящего Регламента**

**Представлены все необходимые для предоставления Услуги документы, соответствующие требованиям настоящего Регламента**

**Ознакомление**

**с Правилами пользования**

**библиотеками МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район и другими локальными актами МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район, регламентирующими библиотечную деятельность**

**Условия, изложенные в Правилах, не приняты Пользователем в целом**

**Отказ**

**в предоставлении**

**Услуги**

**Оформление договора присоединения (читательского формуляра с личной подписью пользователя)**

**Запрос**

**Поиск документа**

**Регистрация документа в читательском формуляре**

**Выдача Пользователю документа в пользование**

**Роспись Пользователя за каждый зарегистрированный документ**

**Отсутствие документа в фонде в момент обращения Пользователя**

**Нарушение правил пользования библиотеками МКУ**

**«Межпоселенческая**

**Библиотека» МО Киренский район**

**Единый фонд**

**МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район МБА,**

**Отсутствие документа в фонде в момент обращения Пользователя**

**Доставка документа по месту требования**

**Обращение Пользователя в библиотеку**

**МКУ «Межпоселенческая библиотека» МО Киренский район**

Блок - схема