**Административный регламент**

предоставления муниципальной услуги «Организация

библиотечного, справочного и информационного обслуживания

населения муниципальным казенным учреждением культуры «Библиотека с.Устьевое»

1. **ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент МКУК «Библиотека с.Устьевое»» предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Устьевого сельского поселения муниципальным казенным учреждением культуры «Библиотека с Устьевое»» (далее - регламент и муниципальная услуга соответственно) определяет сроки и последовательность действий, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей муниципального образования с.Устьевое.

Адрес: с.Устьевое, Соболевский район ул.Речная д.5

2. В настоящем регламенте используются следующие понятия:

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

**библиотекарь** – штатный сотрудник библиотеки;

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

**библиотечный каталог** – совокупность расположенных по определенным правилам библиографических записей на документы, раскрывающая состав и содержание фонда библиотеки (информационного центра);

**документ** - материальный объект с зафиксированной на нем информацией в виде текста, звукозаписи или изображения, предназначенный для передачи во времени и пространстве в целях хранения и общественного использования;

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

**муниципальная библиотека** - библиотека, учрежденная администрацией сельского поселения села Устьевое.

Муниципальное казенное учреждение «Библиотека с.Устьевое», расположенное на территории муниципального образования, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, имеющее единый книжный фонд.

**Общедоступная библиотека** - библиотека, которая предоставляет возможность пользования ее фондом и услугами юридическим лицам независимо от их организационно-правовых форм и форм собственности и гражданам без ограничений по уровню образования, специальности, отношению к религии;

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

**читательский формуляр** – документ, предназначенный для учета пользователей, содержащий информацию о пользователе, выданных и возвращенных им документов.

**2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Наименование муниципальной услуги:**

«Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения села Устьевое».

**2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу:**

Муниципальную услугу по организации библиотечного обслуживания населения исполняет МКУК «Библиотека с.Устьевое».

**2.3. Результат предоставления муниципальной услуги:**

Результатом исполнения муниципальной функции по организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения является успешное функционирование библиотечной системы, развитие информационной, культурно-просветительской и образовательной деятельности общедоступных муниципальных библиотек.

**2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги.**

Время ожидания заявителей при подаче/получении документов для получения муниципальной услуги **не должно превышать 15 минут.**

Продолжительность приемазаявителей у специалиста при подаче/получении документов для получения муниципальной услуги **не должна превышать 15 минут.**

**2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:**

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Бюджетный кодекс Российской Федерации;

- Налоговый кодекс Российской Федерации;

- Федеральный закон от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (с изменениями и дополнениями);

- Закон РФ от 09.10.1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 29.12.1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 27.07.2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

- Федеральный закон от 27.12.2002 года № 184-ФЗ «О техническом регулировании» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон от 09.02.2009 года № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.);

- Государственный стандарт РФ ГОСТ РИСО 9004-2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (принят постановлением Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст) (с изменениями от 07.07.2003);

- ГОСТ 7.20-2000 «Библиотечная статистика»;

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (новая редакция 22.05.2008), рекомендован письмом МК РФ от 09.12.2002 г. № 01-149/16-29 для использования при разработке региональных и муниципальных стандартов;

- Методические рекомендации по оценке эффективности и качества работы общедоступной библиотеки муниципального образования/ РБА.2008;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций РФ № 32 от 20.02.2008 г. «Об утверждении нормативов минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)»;

- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

- Закон Камчатского края «Об организации библиотечного обслуживания населения в Камчатском крае» от 28.10.2009г. №318;

- Устав муниципального казенного учреждения «Библиотека с.Устьевое»;

- Правила пользования библиотеками муниципального учреждения;

- Положение о платных услугах в библиотеках муниципального учреждения МКУК «Библиотека с.Устьевое»

**2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:**

Регистрация граждан осуществляется по предъявлению библиотекарю документов, удостоверяющих их личность, после чего они становятся пользователями муниципальной библиотеки. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие их личность, предъявляют их законные представители.( Приложение 1)

**2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов.**

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, законодательством Российской Федерации не установлены.

**2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:**

Оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не установлены.

Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотекой.

Пользователи, нарушившие Правила пользования библиотеки, несут материальную, административную и иную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий:

- при утере или порче документа из фонда МКУК « Библиотека с.Устьевое» пользователи обязаны заменить их соответственно такими же или признанными равноценными (в том числе ксерокопиями утраченных или испорченных документов); при невозможности замены — возместить их стоимость в размере сложившейся рыночной стоимости.

За утрату печатных изданий и иных материалов из фондов МКУК «Библиотека с.Устьевое», причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

**2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги:**

Услуги населению по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию на территории муниципального образования оказываются бесплатно.

Уставом МКУК « Библиотека с.Устьевое» и локальными нормативными актами предусмотрен перечень платных услуг, оказываемых пользователям. Тарифы на платные услуги утверждаются в соответствии с муниципальными нормативно-правовыми актами.

**2.10.Максимальный срок ожидания в очереди при подачи запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.**

Максимальный срок ожидания и продолжительность приема в администрации заявителей при решении отдельных вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги:

- время ожидания в очереди при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги и для консультаций не должно превышать 30 минут;

- время приема при получении информации о ходе выполнения муниципальной услуги не должно превышать 15 минут;

- время ожидания при получении результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 минут.

**2.11.Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должен превышать пяти минут.**

**2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляются муниципальные услуги:**

Муниципальные библиотеки размещаются в специально приспособленных помещениях жилого или общественного здания.

При размещении библиотеки на первом этаже многоэтажного здания, обеспечивается удобный свободный подход для пользователей, запасный (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самой библиотеки, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения.

Требования к размерам площадей библиотек:

Размеры площадей, необходимых для размещения библиотек, должны определяться в соответствии со следующими нормами:

1) площади для размещения абонемента с открытым доступом к фонду и кафедрам выдачи – не менее 50 кв. м (при соответствующей вместимости полок),

2) число посадочных мест в библиотеке - из расчета 2,5 кв. м на 1 место;

3) количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

В библиотеках должны быть организованы читальные залы, или места, оборудованные столами и стульями для удобной работы с документами, представлены алфавитный и систематический каталоги, содержащие сведения о библиотечном фонде.

По размерам и состоянию основные и дополнительные помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Каждая библиотека должна быть оснащена оборудованием, отвечающим требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающим надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

К основному оборудованию, используемому в библиотеках, относится:

1) компьютерная техника;

2) копировально-множительная техника;

3) стеллажи для хранения книг;

4) столы и стулья;

5) стеллажи-шкафы для книжных выставок;

6) иное оборудование.

Комплекс технического оснащения библиотеки включает в себя не менее:

- 1 компьютера (в комплектации: системный блок, монитор, клавиатура, мышь);

- 1 лазерного принтера;

- 1 телефона;

- 1 точки доступа в Интернет.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии.

Состояние электрического оборудования в библиотеках определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее. На информационных стендах в общедоступных местах должны быть размещены:

- извлечения (выписки) из законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность по исполнению муниципальной функции;

- текст Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Устьевого сельского поселения;

- Устав муниципального казенного учреждения культуры «Библиотека с.Устьевое»;

- Правила пользования библиотекой;

- Положение о платных услугах, оказываемых библиотекой;

Консультирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется в устной форме. Специалист, осуществляющий консультирование и информирование граждан, несёт персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведённого консультирования.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или гражданину должен быть сообщен телефонный номер.

Устанавливается следующий режим работы библиотек:

Взрослая библиотека и детское отделение – с 10.00 до 18.12 ч. выходной день-суббота, воскресение. Допускается работа в выходные и праздничные дни с оплатой согласно действующего законодательства РФ и в пределах фонда заработной платы учреждения, утвержденного на текущий финансовый год . Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц (последний день месяца).

Порядок информирования об оказании муниципальной услуги. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения Устьевого сельского поселения предоставляется:

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации и т.д.

- номер, по которому можно получить необходимую информацию.

**2.13.Показатели доступности и качества муниципальной услуги:**

Пользователи, имеющие право на получение муниципальной услуги.

Юридическое или физическое лицо, каждый житель Устьевого сельского поселения независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем библиотек МКУК «Библиотека с.Устьевое», находящихся на территории муниципального образования.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в муниципальном казенном учреждении «Библиотека с.Устьевое» в соответствии с Уставом данного муниципального учреждения.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фона библиотеки, через внестационарные формы обслуживания.

Все пользователи библиотек имеют право доступа в библиотеки и право свободного выбора библиотек в соответствии со своими потребностями и интересами.

Библиотечное обслуживание включает в себя организацию и обеспечение деятельности муниципальных библиотек по обслуживанию пользователей.

В МКУК « Библиотека с.Устьевое» пользователи имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

Библиотека предоставляет пользователям спектр библиотечных, информационных, коммуникативных и сервисных услуг:

- информация о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- консультационная помощь в поиске и выборе источников информации;

- временное пользование любым документом из библиотечных фондов на абонементе, в читальном зале, из основного книгохранилища;

- пользование документами или их копиями по межбиблиотечному абонементу из других библиотек;

- пользование документами в электронном виде;

- получение библиографического списка литературы по заданной теме;

- тематический подбор документов по предварительному заказу;

- организация выездных тематических выставок и экскурсий по библиотекам;

- предоставление во временное пользование аудио- и визуальных материалов;

- пользование другими видами услуг, в том числе платными, перечень которых определяется Уставом МКУК « Библиотека с.Устьевое» и утверждается Собранием депутатов Устьевого сельского поселения .

Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе МКУК « Библиотека с.Устьевое» в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды организуются каталогизацией фондов, комплектованием новыми книгами и электронными изданиями, сохранением и пополнением фонда периодических изданий, учетом и сверкой с каталогами, очищением фондов от устаревших и ветхих изданий. Учет и хранение документов фондов осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится по согласованию с учредителем в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством.

Минимальные ресурсы, обеспечивающие предоставление библиотечных, справочных и информационных услуг населению.

Основными материальными ресурсами муниципальных библиотек являются:

- материально-технические (здания, помещения, оборудование, технические средства),

- кадровые (штатные работники),

- информационные (информация о библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг пользователям),

- библиотечные фонды.

Укомплектованность библиотек кадрами и их квалификация.

Библиотеки должны располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление библиотечных услуг осуществляют следующие категории персонала:

1) библиотекари;

2) административно-управленческий персонал (директор, заведующие отделами и так далее);

3) технические работники ( уборщик служебных помещений и так далее).

На должность библиотекарей принимаются лица, имеющие необходимую квалификацию, соответствующую требованиям квалификационной характеристики по должности и полученной гуманитарной специальности и подтвержденную документами об образовании.

Оказание услуг по библиотечному обслуживанию населения должно сопровождаться гуманным и доброжелательным отношением работников библиотек к получателям услуг.

Фонд муниципальной библиотеки должен отвечать сложившемуся в обществе многообразию мнений, точек зрения, исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

Объем фонда муниципальной библиотеки может корректироваться (увеличиваться или сокращаться), так как величина фонда зависит практически от реальных потребностей местных жителей, места и роли конкретной библиотеки, близости других библиотек, доступа к внешним ресурсам, финансовых возможностей, др.

Муниципальная библиотека должна иметь возможность получать местные газеты и журналы, в том числе не менее 1 экземпляра региональной периодики (газеты, журналы); не менее 2 экземпляров общегосударственных ежедневных полноформатных газет; не менее 1 экземпляра общегосударственной воскресной полноформатной газеты.

Доступность фондов удаленных библиотек обеспечивается посредством каналов межбиблиотечной связи (внутрисистемный обмен, межбиблиотечный абонемент). Библиотека является источником библиографических данных о собственном фонде и о внешних библиотечных ресурсах.

Информация обо всей поступающей в библиотеку литературе, о содержании и объеме поступлений, источниках приобретения в обязательном порядке доводится до сведения местных жителей. Доступ к документам, которые отсутствуют в фонде библиотеки, но могут быть получены посредством каналов межбиблиотечной связи, осуществляется по предварительному заказу.

Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие не проходящее значение для данной местности, должны оставаться в составе фонда библиотеки. Единственный экземпляр таких документов должен храниться в традиционном виде (если имеются для этого условия) или быть преобразован в иной вид носителя (например, в электронную форму).

**3. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

Исполнение муниципальной услуги МКУК « Библиотека с.Устьевое»включает следующие процедуры:

- издание приказов, регулирующих создание и развитие библиотечной работы;

- обеспечение условий деятельности библиотеки;

- обеспечение условий формирования библиотечного фонда;

- организация реализации прав жителей муниципального образования села Устьевое на библиотечное обслуживание.

3.1. Последовательность действий при выполнении непосредственного библиотечного, справочного и информационного обслуживания пользователей.

3.2. Библиотекарь производит запись пользователя в библиотеку, оформляет читательский формуляр пользователя в соответствии с предоставленными документами.

3.3. Пользователь в устной или письменной форме делает запрос на выдачу требуемого документа.

3.4. Библиотекарь выполняет запрос пользователя, осуществляет выдачу документов. В соответствии с возможностями библиотеки и спецификой требуемого документа библиотекарь:

- обслуживает пользователя в читальном зале: производит подбор и выдачу специализированных или неспециализированных документов; проводит консультации по каталогам, картотекам, новым поступлениям;

- обслуживает пользователя на абонементе: осуществляет приемку (выдачу) документа от пользователя, проверку сохранности документа, сверку с читательским формуляром, отметку о приемке (выдаче) документа;

- осуществляет выдачу документов из основного книгохранения;

- обслуживает пользователя внестационарным путем; производится библиотечное обслуживание немощных читателей на дому;

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

- осуществляет поиск информации по запросу пользователя в сети Интернет, в справочно-информационной системе «Консультант Плюс» и др.

3.5. Все жители муниципального образования имеют право свободного доступа в библиотеку МКУК « Библиотека с.Устьевое» и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

3.6. Во временное пользование на срок до 30 дней пользователям муниципальной услуги по библиотечному обслуживанию бесплатно предоставляется (выдается на дом) любой документ из библиотечных фондов, за исключением особо ценных и редких книг. Особо ценными и редкими книгами можно пользоваться только в читальном зале.

3.7. Пользователь бесплатно получает консультативную помощь в поиске и выборе книг, полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования; конкретную информацию по запросу пользователя.

3.8. Результат выполнения непосредственных действий по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию – выдача документа - фиксируется библиотекарем в читательском формуляре.

3.9. Действия по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997г. «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

3.10. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работников библиотеки осуществляет заведующая муниципального казенного учреждения культуры «Библиотека с.Устьевое»».

**4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных настоящим административным регламентом по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными специалистами осуществляется должностными лицами, определенными отдельными муниципальными правовыми актами администрации Устьевого сельского поселения.

Текущий контроль осуществляется в форме проверок соблюдения и исполнения специалистами положений настоящего административного регламента, иных нормативных правовых актов, определяющих порядок выполнения административных процедур. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается уполномоченными должностными лицами.

По результатам проверок должностное лицо, осуществляющее текущий контроль, дает указания по устранению выявленных отклонений и нарушений и контролирует их исполнение.

Также текущий контроль осуществляется в процессе согласования и визирования подготовленных ответственным специалистом документов в рамках предоставления муниципальной услуги соответствующих положениям настоящего Административного регламента и действующему законодательству.

Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие в пределах компетенции решений и подготовку ответов на обращения заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (осуществляться 1 раз в год) и внеплановый характер (по конкретному обращению заявителей).

Порядок проведения проверок устанавливается отдельными муниципальными правовыми актами администрации Устьевого сельского поселения. По результатам проверки составляется акт и в случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение лиц, допустивших нарушение, к ответственности в соответствии с действующим законодательством.

Ответственный специалист несет ответственность за:

- полноту и грамотность проведенного консультирования заявителей;

- соблюдение сроков и порядка приема документов, правильность внесения записей в документы и соответствующие журналы;

- соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства Российской Федерации;

- полноту представленных заявителями документов;

- соблюдения сроков, порядка предоставления муниципальной услуги, подготовки отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- порядок выдачи документов.

Ответственность специалиста закрепляется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу.**

5.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления исполнения муниципальной функции, действий или бездействия библиотекаря или должностного лица, обратившись к заведующей МКУК « Библиотека с.Устьевое» или в администрацию Устьевого сельского поселения путем:

- указания на нарушение требований Регламента сотруднику муниципального учреждения, оказывающему услугу;

- подачи жалобы на нарушение требований Регламента заведующей библиотеки.

5.2. Указание на нарушение требований Регламента сотруднику муниципального учреждения, оказывающего услугу.

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которого он представляет).

При невозможности или отказе сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований Регламента заведующей МКУК «Библиотека с.Устьевое»

При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Регламентом, заявитель может обратиться с устной или письменной жалобой.

Приём жалоб осуществляется по адресу: с.Устьевое ул.Октябрьская д.5 тел. 36-0-60.,ул.Речная д.5 тел.36-1-30.

5.4. Жалоба подается учредителю не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение. Учредитель рассматривает поданную жалобу, и в течение 2-х дней назначает должностное лицо, ответственное за рассмотрение жалобы, и передает ее для осуществления проверочных действий, либо принимает иное решение по жалобе.

5.5. Проверочные действия с целью установления факта нарушения отдельных требований Регламента (далее – проверочных действий) осуществляет назначенное ответственное лицо.

5.6. Заявителю может быть отказано в осуществлении проверочных действий в соответствии с установленным настоящим Регламентом порядком в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- подача жалобы позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение Регламента;

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается. В случае отказа в осуществлении проверочных действий в ответе заявителю в обязательном порядке должны быть указаны причины этого отказа.

5.7. Ответственное должностное лицо может осуществить проверочные действия:

- собственными силами.

5.8. По результатам проведения проверки:

5.8.1. Руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу:

- устраняет выявленные нарушения требований Регламента, на которые было указано в жалобе заявителя;

- представляет учредителю отчет об установленных или неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Регламента с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Регламента и наказания ответственных сотрудников организации.

5.8.2 Учредитель :

-привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Регламента, к дисциплинарной ответственности;

5.9. На основании данных отчета руководителя муниципального учреждения, могут быть проведены проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов представленного отчета.

5.10. С целью установления факта нарушений требования Регламента учредитель вправе:

-использовать подтверждающие материалы, представленные заявителем;

-привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;

-проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований Регламента (при их согласии);

-проверить текущее выполнение требований настоящего Регламента, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения Регламента.

5.11. Письменные обращения (жалобы) заявителей рассматривается в течение 30 дней с момента поступления обращения. Если обращение (жалоба) требует дополнительного изучения и проверки, то срок рассмотрения продлевается не более чем на 30 дней, с письменным уведомлением об этом лица, направившего обращение.

Рассмотрение поступивших жалоб производится в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации.