**Приложение № 1**
**к постановлению**
**и. о. главы Администрации**
**муниципального образования**
**«город Усть-Кут»**
от «26» 09 2013 года
№ 1063-п

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**
**по предоставлению муниципальной услуги**
**«Библиотечное обслуживание населения»**
**на базе муниципального казенного учреждения культуры «Городской культурно-библиотечный центр» (городского поселения)**

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества исполнения и доступности муниципальной услуги, определения сроков, последовательности действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.
1.2. Регламент определяет порядок, сроки и последовательность действий при предоставлении документа во временное пользование по запросу, виды библиотечного обслуживания населения Усть-Кутского муниципального образования ( городского поселения).
1.3. Получатели и заявители услуги – граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
1.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является:
- выдача по запросу получателя услуги документа во временное пользование.
1.5. Получатели и заявители услуги – граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии.
1.6. Административная процедура – это последовательность действия учреждения при предоставлении услуги.
1.7. Орган ответственный за организацию предоставления услуги и разработчик Регламента – МКУК «Городской культурно-библиотечный центр» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения). Информация об органе, ответственным за организацию предоставления услуги и разработчике Регламента – (Приложение № 1).
1.8. Документ - материальный объект, находящийся в библиотечном фонде (печатный – книга, журнал, газета, брошюра; аудиовизуальный – аудиокассета, видеокассета, цифровой — записанный на материальном носителе - CD-диске, DVD-диске, дискете, флеш-карте), 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. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГИ

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Библиотечное обслуживание населения» (далее услуга).
2.2. Учреждение, непосредственно предоставляющее муниципальную услугу (далее – учреждение).

| № п/п | Полное наименование учреждения в соответствии с учредительными документами | Место нахождения учреждения (юридический адрес) | Электронный адрес | Ф.И.О. (полное) директора, телефон |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Муниципальное казенное учреждение культуры «Городской культурно-библиотечный центр» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) | 666893, Иркутская область, г. Усть-Кут, ул. Халтурина, 69 | mkuk_ustkut@rambler.ru | Зубарева Людмила Анатольевна 8 395 65 6 04 37 |

Филиалы МКУК «Городского культурно-библиотечный» центр

| № п/п | Наименование | Адрес | Телефон |
|---|---|---|---|
| 1. | Филиал № 1 | ул. Реброва -Денисова, дом 7а | 2 29 64 |
| 2. | Филиал № 2 | ул. Нефтяников, дом 1б | 61 4 66 |
| 3. | Филиал № 3 | ул. Коммунистическая, дом 13 | 32 2 38 |
| 4. | Филиал № 4 | ул. Гоголя, дом 3 | 6 04 37(ГКБЦ) |
| 5. | Филиал № 5 | с. Турука, ул. Центральная, дом 27 | 6 04 37(ГКБЦ) |

2.3. В ходе предоставления услуги осуществляется взаимодействие учреждения с:
- Министерством культуры и архивов Иркутской области;
- Администрацией Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения);
- Отделом культуры Администрации Усть-Кутского муниципального образования;
- физическими лицами и организациями различных форм собственности;
- средствами массовой информации.

2.4. Правовые основания для предоставления услуги:
- Конституция Российской Федерации;
- Гражданский кодекс Российской Федерации;
- Федеральный закон от 06 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 25 июля 2002 г. № 114-ФЗ « О противодействии экстремистской деятельности»;
- Федеральный закон от 29.12.2010 г. № 436-ФЗ « О защите детей от информации, причиняющий вред их здоровью и развитию»;
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных";
- Закон РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-I «О защите прав потребителей»;
- Закон РФ от 09 октября 1992 г. N 3612-I "Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;
- Межгосударственный стандарт ГОСТ 7.0-99 "Система стандартов по информации, библиотечному и издательскому делу. Информационно-библиотечная деятельность, библиография. Термины и определения" - постановление Госстандарта РФ от 7 октября 1999 г. N 334-ст;
- Закон Иркутской области от 18 июля 2008 г. N 46-ОЗ "О библиотечном деле в Иркутской области»;
- Устав Муниципального казенного учреждения культуры «Городского культурно-библиотечного центра» УКМО (городского поселения).

2.5. Услуга в рамках муниципального задания (бюджетной сметы) в пределах бюджетного финансирования предоставляется заявителям (получателям) услуги бесплатно. Перечень платных услуг предусмотрен Уставом учреждения, согласованным с Администрацией Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения). Учреждение, структурные подразделения не вправе оказывать платные услуги, не

предусмотренные Уставом учреждения и не согласованные с Администрацией УКМО городского поселения.
2.6. Информация, предоставляемая об услуге, является открытой и общедоступной.
2.7. Информационное обеспечение по предоставлению услуги осуществляется учреждением, его структурными подразделениями самостоятельно.
2.8. Для получения информации об услуге заинтересованные лица вправе обратиться:
- в устной форме лично в учреждение, его структурные подразделения;
- по телефону в учреждение, его структурные подразделения;
- через интернет-сайт учреждения.
2.10. Если информация, полученная в учреждении, его структурном подразделении не удовлетворяет заинтересованное лицо, то оно вправе в письменном виде или устно обратиться в адрес:
- МКУК «Городской культурно-библиотечный центр»;
- Администрацию Усть-Кутского муниципального образования( городского поселения);
- Министерство культуры и архивов Иркутской области.
2.11. Основными требованиями к информированию являются:
- достоверность предоставляемой информации;
- четкость в изложении информации;
- полнота информации;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.
2.12. Информирование организуется следующим образом:
- индивидуальное информирование;
- публичное информирование.
2.13. Информирование проводится в форме:
- устного информирования;
- письменного информирования;
- с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения, размещения информации на интернет-сайтах в сети Интернет, путем использования информационных стендов.
2.14. Индивидуальное устное информирование осуществляется сотрудниками учреждения, его структурных подразделений при обращении заинтересованных лиц:
- при личном обращении;
- по телефону.

Сотрудник учреждения, его структурного подразделения, осуществляющий индивидуальное устное информирование, должен принять все необходимые меры для дачи полного ответа на поставленные вопросы, а в случае необходимости - с привлечением других специалистов. Время ожидания при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут. Индивидуальное устное информирование каждого заинтересованного лица сотрудник учреждения, его структурного подразделения осуществляет не более 15 минут.

В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, сотрудник, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде, через Интернет либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

Звонки по вопросу информирования о порядке предоставления услуги принимаются в соответствии с графиком работы учреждения, его структурных подразделений. Разговор не должен продолжаться более 10 минут.
2.15. Индивидуальное письменное информирование при обращении заинтересованных лиц осуществляется путем почтовых отправлений. Ответ направляется в письменном виде или по электронной почте (в зависимости от способа доставки ответа, указанного в письменном обращении, или способа обращения заинтересованного лица за информацией). Письменное обращение рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

2.16. Публичное устное информирование осуществляется с привлечением средств массовой информации, радио, телевидения (далее - СМИ).
2.17. Публичное письменное информирование осуществляется путем публикации информационных материалов в СМИ, размещения на интернет-сайтах в сети Интернет, путем использования информационных стендов, размещающихся в учреждении, его структурных подразделениях.
Информационные стенды в учреждении, его структурных подразделениях оборудуются в доступном для заинтересованных лиц месте и содержат следующую обязательную информацию:
- наименование и адрес учреждения, его структурного подразделения в т.ч. адрес интернет-сайта, номеров телефонов, электронной почты;
- процедура предоставления услуги в текстовом виде;
- перечень документов необходимых для получения услуги.
2.18. Обязанности должностных лиц при ответе на телефонные звонки, устные и письменные обращения заинтересованных лиц.

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения, осуществляющее прием и консультирование (по телефону или лично), отвечающее за подготовку на письменное обращение, должно корректно и внимательно относиться к лицам, обратившимся по вопросу предоставления услуги, не унижая их чести и достоинства. При информировании о порядке предоставления услуги (по телефону или лично) сотрудник учреждения должен представиться: назвать фамилию, имя, отчество, должность наименование учреждения.

В конце информирования должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения, осуществляющее прием и консультирование (по телефону или лично), отвечающее за подготовку на письменное обращение, должно кратко подвести итог и перечислить действия, которые надо предпринимать (кто именно, когда и что должен сделать).
2.19. Учреждение, структурное подразделение должно быть размещено в специально предназначенном здании и (или) помещении, территориально доступном для населения, обеспеченного средствами коммунально-бытового обслуживания, свободными подходами и подъездами для транспорта. Площадь, занимаемая учреждением, структурным подразделением должна обеспечивать размещение работников и получателей услуги в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами. Оказание услуги предусматривает обязательное обеспечение безопасности и охраны правопорядка, обеспечение противопожарной безопасности и охраны здоровья граждан.

## 3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность административных процедур (Приложение № 2).
Предоставление услуги включает в себя следующие административные процедуры:
- обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение, его структурное подразделение;
- регистрация заинтересованного лица в качестве получателя услуги (при обращении за услугой впервые);
- оформление должностным лицом (сотрудником) учреждения, его структурного подразделения читательского формуляра - при обращении за услугой впервые (Приложение № 3);
- ознакомление получателя услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правилами пользования библиотеками - при обращении за услугой впервые;
- формулирование получателем услуги запроса, содержащего необходимые сведения для поиска и предоставления документа во временное пользование;
- поиск получателем услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) учреждения, его структурного подразделения необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе учреждения, его структурного подразделения;

- выдача по запросу получателя услуги документа во временное пользование;
- возврат получателем услуги документов, полученных во временное пользование.

3.2. Обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение, его структурное подразделение.

3.3. Заинтересованные лица обращаются за получением услуги в учреждение, его структурное подразделение в рабочие дни и часы согласно графику работы.

График работы учреждения, его структурных подразделений

| Библиотека | Часы работы | обед | Выходные дни | Санитарный день |
|---|---|---|---|---|
| Филиал № 1 | 10-18<br>Сб.9-17 | 13-14 | воскресенье | Последний день месяца |
| Филиал № 2 | 10-18<br>Сб.9-17 | 14-15 | воскресенье | 1-й день месяца |
| Филиал № 3 | 10-18<br>Сб.9-17 | 13-14 | суббота | 1-й день месяца |
| Филиал № 4 | 10-18 | 13-14 | пятница<br>суббота | Последний день месяца |
| Филиал № 5<br>с. Турука | 14-17.30 | - | воскресенье | Последний день месяца |

3.4. Слепые и слабовидящие получатели услуги имеют право на библиотечное обслуживание и получение документов на специальных носителях информации.

3.5. Получатели услуги, которые не могут посещать учреждение в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов учреждения через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемые финансированием за счет средств соответствующих бюджетов и средств федеральных программ.

3.6. Получатели услуги – пенсионеры, инвалиды, участники Великой Отечественной Войны, труженики тыла, ветераны труда пользуются правом приоритетного обслуживания в учреждении.

3.7. Регистрация заинтересованного лица в качестве получателя услуги (при обращении за услугой впервые).

3.8. Для регистрации в качестве получателя услуги (при обращении за услугой впервые) заинтересованное лицо предъявляет документ, удостоверяющий его личность, а несовершеннолетние в возрасте до 14 лет - письменное поручение их родителей (законных представителей). Несовершеннолетние, законными представителями которых является соответствующее учреждение, регистрируются в качестве получателя услуги по письменному ходатайству указанных учреждений.

3.9. В ходе приема документов должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения, осуществляющий прием, устанавливает личность заявителя, проверяя документ, удостоверяющий личность, затем регистрирует заинтересованное лицо в качестве получателя услуги.

Должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения, осуществляющий прием, проводит рассмотрение документов:

- актуальность представленных документов в соответствии с требованиями к срокам их действительности;
- соответствие представленных документов, требованиям действующего законодательства, удостоверяясь, что:

тексты документов написаны разборчиво;

фамилии, имена и отчества написаны полностью и соответствуют паспортным данным;

в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных исправлений;

документы не исполнены карандашом;

документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

3.10. При установлении фактов отсутствия необходимых документов, несоответствия представленных документов требованиям действующего законодательства, должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения, осуществляющий прием, уведомляет заинтересованное лицо о наличии препятствий для рассмотрения вопроса о регистрации в качестве получателя услуги и объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах.
3.11. Оформление должностным лицом (сотрудником) учреждения, его структурного подразделения читательского формуляра (при обращении за услугой впервые).
3.12. Читательский формуляр содержит сведения о получателе услуги (фамилия, имя, отчество, пол, год рождения, паспортные данные (серия и номер), сведения о регистрации по месту жительства и/или временной регистрации по месту пребывания, телефон, сведения об образовании, место работы/учебы, должность), порядковый номер читательского формуляра, личную подпись получателя услуги.
3.14. Персональные данные получателя услуги обрабатываются учреждением, его структурным подразделением в соответствии с требованиями законодательства, устанавливающего порядок обработки персональных данных, с письменного согласия получателя услуги (либо его законного представителя), подтверждаемого его собственноручной подписью (либо подписью его законного представителя) в читательском формуляре.
3.15. Читательский формуляр, сохраняется за получателем услуги до конца года. При перемене места жительства, изменении фамилии и других изменениях данных, внесенных в читательский формуляр, получатель услуги должен сообщить в учреждение, его структурное подразделение.
3.16. Ознакомление получателя услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правилами пользования библиотеками (при обращении за услугой впервые).
3.17. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правила пользования библиотеками должны быть размещены в учреждении, его структурном подразделении в доступном для обозрения всех заинтересованных лиц месте.
3.18. Должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения, осуществляющий прием, должен подробно разъяснить получателю услуги основные положения, регламентирующие порядок предоставления услуги, что подтверждается собственноручной подписью получателя услуги (либо подписью его законного представителя) в читательском формуляре.
3.19. Формулирование получателем услуги запроса, содержащего необходимые сведения для поиска и предоставления документа во временное пользование.
3.20. Поиск получателем услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) учреждения, его структурного подразделения необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе учреждения, его структурного подразделения.
3.21. Основанием для начала процедуры поиска является получение должностным лицом (сотрудником) учреждения, его структурного подразделения устного запроса получателя услуги.
3.22. Должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения осуществляет поиск документов в фонде учреждения. Максимальное время поиска одного документа не должно превышать 10 минут.
**3.23.** Выдача по запросу получателя услуги документа во временное пользование.
3.24. Услуга может быть предоставлена в следующих формах библиотечного обслуживания:

- Абонемент - предусматривает выдачу документа во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения на определенных условиях - для получателей услуги, имеющих постоянную регистрацию и проживающих в пределах зоны обслуживания учреждения, его структурного подразделения;
- читальный зал - предусматривает выдачу документа во временное пользование для работы в помещении учреждения, её структурного подразделения в рабочее время согласно графику работы - для всех категорий получателей услуги;

- получатели услуги, не имеющие постоянной регистрации на территории Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), вправе пользоваться фондами учреждения в форме абонемента и читального зала под залог.

3.25. Во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения получателю услуг выдается единовременно не более 5 документов на срок 30 дней, в детской библиотеке - 10 дней.

3.26. Документами, удостоверяющими факт и дату выдачи получателю услуги документов, является читательский формуляр и книжный формуляр (Приложение № 4). В читательском формуляре должностным лицом (сотрудником) учреждения, его структурного подразделения производится регистрация каждого документа, выдаваемого получателю услуги как во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения так и во временное пользование в читальном зале, с указанием даты выдачи документа, инвентарного номера, классификационного индекса, автора и заглавия. На книжном формуляре проставляется дата выдачи, после чего книжный формуляр вкладывается в формуляр пользователя, для изучения использования книжного фонда. На листке срока возврата (на внутренней стороне переплета (обложки) каждого документа) проставляется дата выдачи документа.

3.27. Получатель услуги, получивший документы во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения, имеет право продлить срок пользования документами лично или по телефону не более 2-х раз, если на данные документы нет спроса со стороны других получателей услуги.

3.28. Читальный зал обслуживает всех желающих получателей услуги, записавшихся в читальный зал. Число документов, выдаваемых получателю услуги в течение дня в читальном зале, не ограничено. В случае отсутствия документа интересующего получателя услуги, получатель услуги имеет право на единовременное пользование читальным залом.

3.29. Получатель услуги при получении документов во временное пользование, как вне учреждения, его структурного подразделения так и в читальном зале, обязан расписаться за каждый полученный документ. Пользователи категории «учащиеся» расписываются в формулярах, начиная с 2-го класса общеобразовательной школы.

3.30. Получатель услуги, получивший документы во временное пользование в читальном зале, временно покидающий зону обслуживания, сдает документы должностному лицу (сотруднику) учреждения с предупреждением о своем возвращении. В случае, если получатель услуги покинул зону обслуживания без предупреждения и оставил на рабочем столе, полученные в читальном зале документы, ответственность за их сохранность несет получатель услуги.

3.31. При получении документа во временное пользование, как вне учреждения, его структурного подразделения так и в читальном зале, получатель услуги обязан проверить состояние документов и предупредить должностное лицо (сотрудника) учреждения, его структурного подразделения об обнаруженных дефектах.

3.32. Возврат получателем услуги документов, полученных во временное пользование.

3.33. При возвращении получателем услуги документов, полученных как во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения, так и в читальном зале, должностное лицо (сотрудник) учреждения, его структурного подразделения проверяет состояние сдаваемых документов, зачеркивает расписку получателя услуги в читательском формуляре и вкладывает книжный формуляр в документ в присутствии получателя услуги.

3.34. При нарушении получателем услуги срока возврата документов, полученных во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения, учреждение, его структурное подразделение через 30 дней напоминает получателю письменно или по телефону о необходимости возврата документов, что фиксируется в читательском формуляре.

3.35. К получателю услуги, несвоевременно возвратившему документы, полученные во временное пользование вне учреждения, его структурного подразделения, учреждение, его структурное подразделение вправе применить санкции:

- требование от получателя услуг возмещения ущерба в соответствии с Положением о начислении суммы компенсации ущерба библиотеке, выразившемся в несвоевременном возврате изданий пользователями;
- требование от получателя услуг о возмещения ущерба в размере стоимости документа;
- перевод получателя услуги, имеющего право на бесплатное обслуживание на абонементе, на обслуживание под залог;
- лишение получателя услуги права пользования абонементом постоянно или на определенный срок.

3.36. За порчу документов к получателю услуги, получившему документы во временное пользование в читальном зале, учреждение, его структурное подразделение вправе применить санкции:
- требование от получателя услуг о возмещении причиненного ущерба:
- требование от получателя услуг о восстановлении испорченного документа;
- требование от получателя услуг материальной компенсации за испорченный документ.

3.37. Основания для отказа в предоставлении услуги - отказа в выдаче документа.
- отсутствие документа в фонде учреждения, его структурного подразделения на момент обращения получателя услуги;

## 4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

4.1. Контроль за предоставлением услуги осуществляется Администрацией Усть - Кутского муниципального образования (городского поселения).

4.2. Мероприятия по контролю за предоставлением услуги проводятся в форме проверок. Проверки проводятся на основании распоряжения Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

4.3. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

4.4. Плановые проверки проводятся в соответствии с планом основных мероприятий Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) на текущий год.

4.5. Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Администрацию Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) обращений физических или юридических лиц с заявлениями (жалобами) на нарушение их прав и законных интересов, а также для проверки исполнения предписаний об устранении выявленных нарушений.

4.6. При проведении мероприятия по контролю у учреждения могут быть затребованы следующие документы и материалы:
- документы, регламентирующие структуру управления деятельностью учреждения;
- документы, регламентирующие деятельность структурных подразделений учреждения;
- документы, устанавливающие правила пользования библиотеками;
- документы, регламентирующие предоставление платных услуг;
- документы, регламентирующие деятельность общественных (в том числе детских и молодежных) организаций (объединений), не запрещенную законом;
- иные локальные акты, изданные в пределах компетенции учреждения.

4.7. Результаты проверки доводятся до учреждения в письменной форме.

4.8. Должностные лица, по вине которых допущены нарушения положений настоящего Регламента, несут дисциплинарную и иную ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО МУНИЦИПАЛЬНУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ.

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями являются решения и действия (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также

должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, связанные с представлением муниципальной услуги.

5.2. С целью обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также его должностных лиц заявитель вправе обратиться в орган, предоставляющий муниципальную услугу с заявлением об обжаловании решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу.

5.3. Жалоба на решение и действие (бездействие) должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, подается на имя главы Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения).

5.4. 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 у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;
- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
- отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;
- отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Жалоба может быть подана в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме одним из следующих способов:

- лично по адресу: 666793, Иркутская обл, г. Усть-Кут, ул. Володарского, дом 69; телефон (факс) 8 395 65 –5-94-51 (Администрация УКМО городского поселения); 666893, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Володарского, 69; телефон 8 395 65-6-04-37 (МКУК «Городской культурно-библиотечный центр» Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения));
- с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»:

Электронная почта: mkuk_ustkut@rambler.ru («ГКБЦ»).

Официальный сайт Администрации УКМО: www.admustkut.ru

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется в Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения), с 9-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 13-00 до 14-00) кроме субботы и воскресенья.

5.7. Прием жалоб в письменной форме в МКУК «Городской культурно-библиотечный центр»Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) осуществляется с 9-00 до 17-00 (обеденный перерыв с 13-00 до 14-00), кроме субботы и воскресенья.

5.8. При личном приеме обратившийся заявитель предъявляет документ, удостоверяющий его личность.

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 физического лица);
- 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 приказ о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.9. При подаче жалобы в электронном виде документы, настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.10. Жалоба должна содержать:

- наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.11. При рассмотрении жалобы:

- обеспечивается объективное всестороннее и своевременное рассмотрение жалоб, в случае необходимости – с участием (заявителя), направившего жалобу;
- по результатам рассмотрения жалобы принимаются меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов заявителей;
- обеспечивается по просьбе заявителя информацией и документами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12. Поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу жалоба, подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня ее поступления.

5.13. В случае если в орган, предоставляющий муниципальную услугу поступила жалоба, по вопросам, не отнесенным к компетенции органа, предоставляющего муниципальную услугу, такая жалоба в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации направляется в уполномоченный орган по решению вопросов изложенных в жалобе, при этом орган, предоставляющий муниципальную услугу, обязан письменно информировать о перенаправлении жалобы заявителя.

5.14. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб,

в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя либо исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушений установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.15. Основания приостановления рассмотрения жалобы, направленной в орган, предоставляющий муниципальную услугу, не предусмотрены.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

- удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;
- отказывает в удовлетворении жалобы.

5.17. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 6.16. настоящего регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

## 6. ЗАКЛЮЧЕНИЕ.

6.1. Настоящий Регламент при предоставлении услуги является обязательным для учреждения, его структурных подразделений и Администрации Усть-Кутского муниципального образования городского поселения.

6.2. По вопросам, которые не урегулированы настоящим Регламентом, в целях их урегулирования могут приниматься муниципальные правовые акты, локальные акты учреждения и Администрации Усть-Кутского муниципального образования( городского поселения). Локальные акты учреждения и Администрации Усть-Кутского муниципального образования (городского поселения) не могут противоречить положениям настоящего Регламента.

6.3. Внесение изменений в настоящий Регламент производится в порядке, установленном для этого действующим законодательством.

Директор муниципального казенного учреждения
культуры «Городской культурно-библиотечный
центр» Усть-Кутского муниципального
образования (городского поселения) Л.А. Зубарева.

Приложение № 1 к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

**Информация**

**об органе, ответственном за организацию предоставления услуги**

**и разработчике Регламента**

**Муниципальное казенное учреждение культуры «Городской культурно-библиотечный центр» УКМО (ГП)**

**Место нахождения:**

Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Володарского, 69

**Почтовый адрес:**

666893, Иркутская обл., г. Усть-Кут, ул. Володарского,69

**Телефон:**

(39565)60437

**Адрес электронной почты:**

mkuk_ustkut@rambler.ru

**Режим работы**

| | |
|---|---|
| Пн.<br>Перерыв | 9.00-18.00<br>13.00-14.00 |
| Вт.<br>Перерыв | 9.00-17.00<br>13.00-14.00 |
| Ср.<br>Перерыв | 9.00-17.00<br>13.00-14.00 |
| Чт.<br>Перерыв | 9.00-17.00<br>13.00-14.00 |
| Пт.<br>Перерыв | 9.00-17.00<br>13.00-14.00 |
| Сб. | Выходной |
| Вс. | Выходной |

Приложение № 2 к Административному регламенту
по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

**Блок-схема**
**последовательности административных процедур**

| |
|---|
| Обращение заинтересованного лица за получением услуги в учреждение, его структурное подразделение |
| |
| Регистрация заинтересованного лица в качестве получателя услуги (при обращении за услугой впервые) |
| |
| Оформление должностным лицом (сотрудником) учреждения, его структурного подразделения читательского формуляра (при обращении за услугой впервые) |
| |
| Ознакомление получателя услуги с Административным регламентом предоставления муниципальной услуги «Библиотечное обслуживание населения» и Правилами пользования библиотеками (при обращении за услугой впервые) |
| |
| Формулирование получателем услуги запроса, содержащего необходимые сведения для поиска и предоставления документа во временное пользование |
| |
| Поиск получателем услуги самостоятельно либо с помощью должностного лица (сотрудника) учреждения, его структурного подразделения необходимой информации о документе в информационно-поисковой системе учреждения, его структурного подразделения |
| |
| Выдача по запросу получателя услуги документа во временное пользование |
| |
| Возврат получателем услуги документов, полученных во временное пользование |

Приложение № 3 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

**Читательский формуляр**

Приложение № 4 к Административному регламенту

по предоставлению муниципальной услуги
«Библиотечное обслуживание населения»

**Книжный формуляр**

## Реестр муниципальных услуг

## в области культуры

| № п/п | Наименование муниципальной услуги | Получатели муниципальной услуги | Орган ответственный за организацию предоставления услуги – и разработчик Административного Регламента | Учреждения (структурные подразделения Администрации Усть-Кутского муниципального образования), непосредственно предоставляющие муниципальную услугу | Размещение проекта Административного Регламента | Адрес электронной почты для процедуры независимой экспертизы проекта Административного регламента |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Библиотечное обслуживание населения | Граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии. | МКУК «Городской культурно-библиотечный центр» УКМО (ГП) | Муниципальное учреждение культуры «Городской культурно-библиотечный центр Усть-Кутского муниципального образования (ГП) | www.admustkut.ru | |
| | Организация досуга и обеспечение населения услугами организаций культуры (на базе учреждений клубного типа)» | Население Усть-Кутского муниципального образования | МКУК «Городской культурно-библиотечный центр» УКМО (ГП) | Дом культуры «Геолог»<br><br>Клуб с. Турука | http// admin-ukmo.ru// | |