**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**БОЛЬШЕУГОНСКОГО СЕЛЬСОВЕТА**

**ЛЬГОВСКОГО РАЙОНА КУРСКОЙ ОБЛАСТИ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 29 июня 2012 года N 61

**Об утверждении административного регламента исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области»**

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131- ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Постановлениями администрации Большеугонского сельсовета от 16.11.2011г. № 113 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг (функций)», от 16.12.2011 г. № 115 «Об утверждении реестра муниципальных услуг Администрации Большеугонского сельсовета Льговского района Курской области» Администрации Большеугонского сельсовета Льговского района Курской области постановляет:

1.Утвердить административный регламент исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области».

2. Контроль за исполнением настоящего Постановления оставляю за собой.

3. Постановление вступает в силу со дня его обнародования.

Глава Большеугонского сельсовета

Льговского района Суглобов Н.В.

УТВЕРЖДЕН

Постановлением администрации

Большеугонского сельсовета

от 29.06.2012г. №61

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**по исполнению муниципальной услуги «Организация библиотечного,**

**справочного и информационного обслуживания населения**

**муниципального образования «Большеугонский сельсовет»**

**Льговского района Курской области»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области (далее - Административный регламент и муниципальная услуга соответственно) определяет сроки и последовательность действий Муниципальных казенных учреждений культуры муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по организации библиотечного обслуживания жителей муниципального образования Большеугонского Льговского района.

2. В настоящем Административном 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;

**библиотечная система** - объединение библиотек в структурно-целостное образование;

**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 муниципального образования «Большеугонский сельсовет»;

**муниципальное казенное учреждение культуры «Большеугонская центральная сельская библиотека» Льговского района Курской области** (МКУК «Большеугонская центральная сельская библиотека») имеющая филиал Клишинская сельская библиотека — библиотечное учреждение, расположенное на территории муниципального образования, и функционирующее на основе единого административного и методического руководства, имеющее единый книжный фонд.

**муниципальное казенное учреждение культуры « Сугровская центральная сельская библиотека» Льговского района Курской области** (МКУК « Сугровская центральная сельская библиотека») имеющая филиал Нижне - Деревенская сельская библиотека, расположенные 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.

3. Законодательные и нормативные акты, отражающие требования к порядку и процедурам оказания 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);

- Уставами Муниципального казенного учреждения культуры.

4. Муниципальная услуга по организации библиотечного обслуживания населения предоставляется Администрацией муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области (далее – Администрация МО)

Исполнителем муниципальной услуги по организации библиотечного обслуживания населения являются: муниципальное казенное учреждения культуры «Большеугонская центральная сельская библиотека» Льговского района Курской области (далее МКУК - ЦСБ) и муниципальное учреждение культуры «Сугровская центральная сельская библиотека» Льговского района Курской области ( далее МКУК – ЦСБ), для которых муниципальное образование «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области является учредителем.

5. Исполнение муниципальной функции МКУК - ЦСБ включает следующие процедуры:

- подготовка распорядительных правовых актов;

- обеспечение условий деятельности общедоступных муниципальных библиотек;

- обеспечение условий формирования библиотечных фондов;

- организация реализации прав жителей муниципального образования МО на библиотечное обслуживание.

**II. ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ОКАЗАНИЯ** **МУНИЦИПАЛЬНОЙ УСЛУГИ**

**2.1. Порядок информирования об оказании муниципальной услуги.**

2.1.1. Информация о порядке исполнения муниципальной услуги «Организация библиотечного, справочного и информационного обслуживания населения муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области» предоставляется:

- непосредственно в Администрацию Большеугонского сельсовета Льговского района Курской области;

- посредством размещения в информационных стендах МО общего пользования;

- с использованием средств телефонной связи, электронного информирования;

- публикации в средствах массовой информации и т.д.

2.1.2. Информация о месте нахождения и график работы учредителя муниципальной услуги:

Место нахождения Администрации МО.

Почтовый адрес: 307715, Курская область, Льговский район, с. Большие Угоны .

Электронный адрес:

График работы Администрации МО:

понедельник-пятница с 08-00 до 17-00

обеденный перерыв с 13.00 до 14.00

выходные дни – суббота, воскресенье.

Справочные телефоны: 8 (471-40) 94-2-86

Информация о месте нахождения и график работы исполнителей муниципальной услуги:

Место нахождение библиотек:

**МКУК «Большеугонская центральная сельская библиотека» Льговского района Курской области:**

Почтовый адрес:  307715, Курская область, Льговский район, с. Большие Угоны

Часы работы – Вторник - Суббота с 10.00 до 17.00,

Воскресенье с 10.00 до 16.00

Без перерыва

Выходной день: Понедельник

**МКУК « Сугровская центральная сельская библиотека» Льговского района Курской области:**

Почтовый адрес:  307743, Курская область, Льговский район, с. Сугрово

Часы работы – вторник – воскресенье с 9.00 до 16.00,

Без перерыва

Выходной день: Воскресенье

**Филиал МКУК « Большеугонской центральной сельской библиотеки» - Клишинская сельская библиотека:**

Почтовый адрес:  307715, Курская область, Льговский район, д. Клишино

Часы работы – Воскресенье – пятница с 09.00 до 16.00,

Без перерыва

Выходной день: Суббота – выходной .

**Филиал МКУК « Сугровская центральной сельской библиотеки» - Нижне Деревенская сельская библиотека:**

Почтовый адрес:  307753, Курская область, Льговский район, с. Нижние Деревеньки

Часы работы – вторник – суббота с 11.00 до 18.00,

Воскресенье 12-00 до 17-00

Без перерыва

Выходной день: понедельник

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

2.1.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения граждан библиотекарь 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 библиотекаря, принявшего телефонный звонок.

**2.2. Пользователи, имеющие право на получение муниципальной услуги.**

2.2.1. Юридическое или физическое лицо, каждый житель муниципального образования Большеугонского сельсовета независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии может стать пользователем МКУК – ЦСБ, находящихся на территории муниципального образования.

Иногородние и иностранные граждане, а также лица без гражданства обслуживаются в МКУК в соответствии с Уставом данного муниципального учреждения  и Правилами пользования библиотеками.

Пользователи библиотек, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и физических недостатков, имеют право получать документы из фондов общедоступных библиотек через заочные или внестационарные формы обслуживания, обеспечиваемых финансированием за счет средств муниципального бюджета и средств федеральных программ.

**III. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ.**

3.1. Требования к условиям оказания муниципальной услуги по организации библиотечного, справочного и информационного обслуживания.

3.1.1. Администрация муниципального образования Большеугонского сельсовета Льговского района курской области (далее – Администрация МО) является учредителем МКУК - ЦСБ. Подготовка распорядительных правовых актов и приказов, регулирующих создание и развитие библиотечной системы, является важной составляющей исполнения муниципальной функции и выполняется Администрацией МО «Большеугонский сельсовет». Приказы, регулирующие создание и развитие библиотечной системы, издает заведующая МКУК - ЦСБ. Администрация МО контролирует соблюдение прав библиотек МКУК - ЦСБ на выделение им производственных помещений в оперативное управление для организации библиотечного обслуживания населения.

3.1.2. Администрация МО контролирует сохранность и эффективное использование библиотечных фондов. Библиотечные фонды являются муниципальной собственностью, закрепляются на праве оперативного управления, отражаются на балансе Администрации МО в стоимостном выражении и учитываются в специальной документации. Библиотечные фонды МКУК - ЦСБ 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 муниципальных библиотек осуществляется в соответствии с действующим законодательством. Изъятие и (или) иное отчуждение библиотечных фондов производится по решению собственника по согласованию с   Администрацией МО в случаях и порядке, предусмотренном действующим законодательством.

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

3.1.4. При размещении в любых типах зданий и помещений библиотеки должны быть оборудованы для пользователей с ограниченными физическими возможностями.

3.1.5. Устанавливается следующий режим работы библиотек:

Обязательным условием работы библиотек является проведение санитарного дня не реже одного раза в месяц. Режим работы библиотек определяется приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка.

3.1.6. 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.

  3.1.7. Требования к ресурсному обеспечению оказываемых услуг.

Материально-технические ресурсы.

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, запасной (пожарный) выход и подъезд для производственных целей самой библиотеки, библиотека должна быть оборудована для пользователей с ограниченными физическими возможностями: иметь пандусы при входе-выходе, при уровневых переходах, специальные держатели, ограждения.

При размещении библиотеки в здании культурно-досугового учреждения должны предусматриваться специальные библиотечные помещения, обеспечивающие комфортную обстановку для пользователей.

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.

3.1.8 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 филиалами, заведующие отделами, секторами и так далее);

3) технические работники (гардеробщик, 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.

Работники библиотек в обязательном порядке проходят аттестацию в порядке, установленном Положением об аттестации работников библиотек. По результатам аттестации библиотечным работникам присваиваются разряды и категории, соответствующие определенному  уровню квалификации.

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

3.1.9. Информационные ресурсы (информация о библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг пользователям).

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 муниципального образования «Большеугонский сельсовет» Льговского район Курской области»;

- Устав МКУК - ЦСБ;

- Правила пользования библиотеками МКУК - ЦСБ;

- Положение о платных услугах, оказываемых МКУК - ЦСБ (если они предусмотрены Уставом);

- сведения с адресами и телефонами библиотек - мест предоставления библиотечного обслуживания, справочные телефоны, электронные адреса.

3.1.10. Библиотечные фонды.

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, электронная доставка документов). 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.

Для обеспечения сохранности в процессе использования библиотечного фонда применяются превентивные средства защиты (копирование документов, перевод документов на новые носители и т.д.).

Сохранность библиотечных фондов зависит от востребованности со стороны пользователей, а также от состояния документов, степени их износа. Документы, имеющие непреходящее 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).

3.1.11. Граждане становятся пользователями муниципальной библиотеки при ее посещении после предъявления библиотекарю документов, удостоверяющих их личность. За несовершеннолетних в возрасте до 14 лет документы, удостоверяющие личность, предъявляют их законные представители.

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

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

В библиотеках – филиалах МКУК - ЦСБ пользователи библиотек имеют право на обслуживание и получение документов на русском языке как государственном языке Российской Федерации.

Библиотеки МКУК - ЦСБ предоставляют 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 - СБ и Положением о платных услугах.

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

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

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

3.2.3. 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, отбор и копирование документов;

- 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 путем внестационарной организации, производится путем заключения договора между библиотекой и организацией, где будет осуществляться внестационарное библиотечное обслуживание;

- обслуживает пользователя по межбиблиотечному абонементу (МБА);

- обслуживает пользователя путем приема справочно-библиографических запросов;

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

3.2.4. Все жители МО имеют право свободного доступа в библиотеки МКУК - ЦСБ и свободного выбора библиотек в соответствии со своими интересами и потребностями в сроки, указанные в расписании работы библиотек.

3.2.5. 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.

3.2.6. 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.

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

3.2.8. Действия по библиотечному, справочному и информационному обслуживанию производятся в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

3.2.9. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий работниками библиотек осуществляет заведующая МКУК.

3.2.10. Должностное лицо, ответственное за исполнение муниципальной функции – заведующая МКУК.

**3.3. Основания для приостановления обслуживания или отказа в библиотечном обслуживании.**

3.3.1. Пользователи библиотек обязаны соблюдать Правила пользования библиотеками МКУК.

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

3.3.3. В случае нанесения материального ущерба библиотеке устанавливается следующий порядок действий:

- при утере или порче документа из фонда МКУК - ЦСБ 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.

3.3.4. За утрату печатных изданий и иных материалов из фондов МКУК - ЦСБ, причинение вреда и нарушение сроков возврата документов несовершеннолетними читателями ответственность несут их родители (законные представители).

**IV. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе выполнения административного регламента.**

4.1. Граждане имеют право на обжалование решений, принятых в ходе предоставления исполнения муниципальной функции, действий или бездействия библиотекарей или должностного лица, обратившись в Администрации МО:

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

- подачи жалобы на нарушение требований Регламента в Администрацию МО.

4.2. 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.

4.3. Жалоба на нарушение требований Регламента в Администрацию МО.

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

Приём жалоб осуществляется по адресу: С. Большие Угоны , Льговского района, Курской области. тел. 8471-40-94-2-35.

4.4. Жалоба подается на имя Главы Большеугонского сельсовета не позднее 10 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение. Глава Большеугонского сельсовета 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.

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

4.6. 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.

4.7. По результатам проведения проверки руководитель муниципального учреждения, оказывающего услугу:

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

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

- представляет ответственному должностному лицу 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.

4.8. 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.

4.9. С целью установления факта нарушения требований Регламента назначенное ответственное лицо 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.

4.10. 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.

**V. Заключение.**

5.1. 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.

5.2. Настоящий регламент при предоставлении муниципальной услуги является обязательным для Муниципальных казенных учреждений культуры Администрации МО «Большеугонский сельсовет» Льговского района Курской области и его структурных подразделений.

5.3. По вопросам, которые не урегулированы настоящим регламентом, могут приниматься муниципальные и локальные правовые акты, которые не могут противоречить положениям настоящего регламента.