**Административный регламент**

**по предоставлению муниципальной услуги**

**«Предоставление библиотечных услуг»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление библиотечных услуг» (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества предоставления и доступности муниципальной услуги, создания комфортных условий для получения муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность оказания услуги, порядок взаимодействия должностных лиц при осуществлении полномочий по оказанию муниципальной услуги.

1.2. Заявителями на получение муниципальной услуги являются юридические или физические лица (далее – заявители).

1.3. Информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в публичном и индивидуальном порядке при личном контакте с заявителем.

Публичное информирование граждан осуществляется по инициативе МКУ «Олонецкая ЦБС» (далее – учреждение), индивидуальное – как по инициативе учреждения, так и по инициативе гражданина.

1.4. Место нахождения учреждения: г. Олонец, ул. Урицкого, д.2а

1.6. Публичное информирование граждан о порядке предоставления муниципальной услуги (о месте нахождения администрации, графике работы и справочных телефонах администрации, порядке личного приема граждан должностными лицами администрации) осуществляется путем размещения информации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте Олонецкой национальной библиотеки **http://biblioteka-olon.karelia.ru.**

1.9. Справочные телефоны, адреса электронной почты должностных лиц и иных специалистов учреждения, предоставляющих муниципальную услугу, размещаются на Сайте, а также приведены в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.12. На Сайте размещается и поддерживается в актуальном состоянии следующая информация:

- режим работы учреждения;

- наименование учреждения, почтовый и электронные адреса, номер телефона, по которому можно получить информацию справочного характера;

порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц администрации и решений, осуществляемых и принимаемых в ходе предоставления муниципальной услуги;

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

* 1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление библиотечных услуг».

2.2. Муниципальную функцию по обеспечению предоставления муниципальной услуги выполняет Администрация Олонецкого национального муниципального района (далее – Администрация). Исполнителем муниципальной услуги являются библиотеки МКУ «Олонецкая ЦБС» *(Приложение № 1)*

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

▪ удовлетворение информационных запросов пользователей;

▪ предоставление доступа к документу вне зависимости от его формы хранения и содержания;

▪ выдача документа по требованию, либо мотивированный отказ в выдаче документа.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги составляют:

▪ при наличии документа в фонде учреждения в течение 1 часа,

▪ при отсутствии документа фонде учреждения – 30 дней

▪ время ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги не превышает 20 минут;

▪ заявители с ограниченными возможностями здоровья, ветераны ВОВ и приравненные к ним, имеют право на обслуживание в не очереди.

2.5. Правовые основания предоставления муниципальной услуги:

▪ Конституция Российской Федерации от 12.12.1993 с дополнениями и изменениями;

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

▪ Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» с дополнениями и изменениями;

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

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

▪ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» с дополнениями и изменениями;

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

▪ Постановление Правительства РФ от 24.07.1997 № 950 «Об утверждении Положения о государственной системе научно-технической информации» с дополнениями и изменениями;

▪ Письмо Минкультуры РФ от 04.11.1998 « О создании публичных центров правовой информации»;

▪ Постановление Минтруда РФ от 03.02.1997 № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках»;

▪ Приказ Минкультуры РФ от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

▪ «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных библиотек в субъектах Российской Федерации», утвержденные Приказом Минкультуры РФ от 14.11.1997 № 682;

▪ Закон Республики Карелия от 24.01.1995 № 31-ЗРК «О культуре» с дополнениями и изменениями;

▪ Устав Олонецкого национального муниципального района, принятый в 2005 году с дополнениями и изменениями;

▪ Устав муниципального казенного учреждения Олонецкая централизованная библиотечная система (далее – МКУ «Олонецкая ЦБС»), утвержденный распоряжением Главы Администрации Олонецкого национального муниципального района № 14-р от 12.01.2007 с дополнениями и изменениями.

2.6. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга осуществляется при устном обращении заявителя.

Для предоставления муниципальной услуги впервые обратившимся заявителем предоставляется документ, удостоверяющий личность (паспорт).

Заявители, не достигшие 14 лет, регистрируются на основании документов, предоставленных их родителями или иными законными представителями и с их письменного согласия - поручительства *(Приложение № 2).*

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

2.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

▪ несоответствие заявки уставной деятельности МКУ «Олонецкая ЦБС»;

 ▪ нарушение получателем муниципальной услуги «Правил пользования библиотеками МКУ "Олонецкая ЦБС";

▪ в случае обращения в дни и часы, когда учреждение закрыто для посещения;

▪ отсутствие документов, требующихся настоящим регламентом;

 ▪ отсутствие запрашиваемой информации либо литературы.

2.9. Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставления муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги не должно превышать 20 минут.

2.12. Требование к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга.

2.12.1. Помещения для предоставления муниципальной услуги размещаются в зданиях, доступных для населения, оборудованных отдельным входом. На входе устанавливается вывеска с наименованием библиотеки.

2.12.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей.

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

2.12.4. Помещения оборудуются:

 ▪ источниками естественного и искусственного освещения, уровень которого определяется санитарными нормами;

▪ системами отопления и вентиляции;

 ▪ схемами размещения средств пожаротушения и путей эвакуации;

 ▪ противопожарными, охранными и антитеррористическими системами;

 ▪ предметами библиотечной мебели;

▪ средствами технического оснащения, обеспечивающие надлежащее качество предоставляемых услуг, оргтехникой, компьютерной техникой;

 ▪ стульями, столами для возможности оформления документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

 2.12.5. На информационных стендах в библиотеках МКУ «Олонецкая ЦБС» размещается следующая информация:

▪ перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

 ▪ адрес, номера телефонов и график работы библиотеки;

▪ адрес электронной почты библиотеки;

▪ Правила пользования библиотекой;

 ▪ текст административного регламента предоставления муниципальной услуги

 Информационные стенды должны быть максимально приближены к каждому получателю муниципальной услуги, хорошо просматриваемы и функциональны. Текст материалов, размещаемых на стендах, должен быть оформлен удобным для чтения шрифтом.

 2.13. Показателями доступности и качества муниципальной услуги является возможность:

- получать муниципальную услугу своевременно и в соответствии со стандартом предоставления муниципальной услуги;

- получать полную, актуальную и достоверную информацию о порядке предоставления муниципальной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

Показателями качества предоставления муниципальной услуги являются отсутствие или наличие случаев нарушения сроков предоставление муниципальной услуги.

Помещения должны отвечать требованиям к обеспечению доступности для инвалидов указанных помещений в соответствии с законодательством Российской Федерации.

2.14. Особенности предоставления муниципальной услуги:

▪ обращение заявителя муниципальной услуги с информационным запросом через удаленное подключение получателя муниципальной услуги к Интернет-сайту Олонецкой национальной библиотеки, через внестационарные формы обслуживания

**3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требование к порядку их выполнения.**

3.1 Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- Обслуживание на абонементе

- Обслуживание в читальном зале

- Внестационарное обслуживание

- Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

- Межбиблиотечный абонемент

 *3.2. Обслуживание на абонементе*

 Гражданин, имеющий постоянную регистрацию на территории Олонецкого национального муниципального района, впервые обратившийся в библиотеку и желающий воспользоваться услугами библиотеки, предоставляет библиотекарю документ, удостоверяющий личность (паспорт, удостоверение военнослужащего, свидетельство о рождении, поручительство). Библиотекарь на основании документа оформляет читательский формуляр, где заполняются личные данные гражданина с указанием контактного телефона и делаются отметки о его посещении. Библиотекарь знакомит получателя муниципальной услуги с Правилами пользования библиотекой под роспись, заключает с получателем муниципальной услуги Договор об обслуживании.

Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю.

На абонементе получатель услуги самостоятельно выбирает книги или обращается за помощью к библиотекарю.

 Получатель муниципальной услуги может взять на дом не более 5 печатных документов, сроком на 30 дней (для детей 15 дней). По истечении 30 дней (для детей - 15 дней) получатель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

 Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

 Читательский формуляр на руки не выдается. Если получатель муниципальной услуги прекратил посещать библиотеку, по каким - либо причинам, то его формуляр хранится 5 лет.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги на абонементе не превышает 20 минут.

 *3.3.. Обслуживание в читальном зале*

Услугами читального зала могут воспользоваться все граждане при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении.

На пользователя оформляется регистрационная карточка пользователя, на читателя - читательский формуляр, который хранится в течение 5 лет. Получатель муниципальной услуги устно или письменно делает запрос библиотекарю. Библиотекарь знакомит получателя услуги с Правилами пользования читального зала под роспись.

В читальном зале получатель муниципальной услуги может заказать документы. За каждый выданный экземпляр получатель услуги расписывается в читательском формуляре.

Получатель муниципальной услуги, закончивший заниматься в читальном зале, сдает выданные документы библиотекарю, который в его присутствии вычеркивает и ставит подпись напротив записи каждого документа.

Время обслуживания получателя муниципальной услуги в читальном зале не превышает 30 минут.

 *3.4. Внестационарное обслуживание*

Услугами внестационарного обслуживания могут воспользоваться отдельные граждане, которые не имеют возможности посещать стационарную библиотеку.

 Предоставление услуги гражданам, которые не могут посещать библиотеку в силу преклонного возраста и с ограниченными физическими возможностями осуществляется посредством исполнения следующей административной процедуры:

▪ получатель муниципальной услуги может обратиться в любую из библиотек МКУ «Олонецкая ЦБС» лично по телефону. Библиотекарь фиксирует полученную заявку на предоставление услуги в Тетради учета.

▪ получателю услуги сообщают о дате и времени посещения библиотекарем в течение 3-х дней с момента поступления заявки.

▪ при первом посещении на дому библиотекарь знакомит получателя услуги с Правилами пользования библиотекой под роспись, заключает с получателем услуги Договор об обслуживании, оформляет читательский формуляр на основании документа, удостоверяющего личность получателя услуги.

▪ получатель услуги может взять на дом не более 5 печатных документов сроком на 30 дней. По истечении 30 дней получатель услуги обязан продлить срок или сдать взятые документы.

 *3.5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.*

Справочно-библиографическое обслуживание включает в себя библиографическую или фактографическую информацию:

▪ о наличии и (или) местонахождении издания в фонде;

▪ об отсутствующих в запросе получателя услуги или неправильных (искаженных) элементах библиографического элемента;

▪ о литературе по определенной теме, интересующей получателя услуги;

▪ сведения, факты, интересующие получателя услуги.

К справочно-библиографическому обслуживанию относится библиографическая консультация, содержащая советы по самостоятельному использованию путей и средств библиографического поиска.

Выполнение запросов пользователей осуществляется при посещении библиотек МКУ «Олонецкая ЦБС» через Интернет-сайт Олонецкой национальной библиотеки, с помощью рубрики «Читатель спрашивает». Ответ на запрос через данную рубрику выполняется в течение 1-2 дней, исключая выходные и праздничные дни.

 *3.6. Межбиблиотечный абонемент*

 Услугами Межбиблиотечного абонемента могут воспользоваться все граждане, имеющие постоянную прописку на территории Олонецкого национального муниципального района при предъявлении документа, удостоверяющего личность, даже при разовом обращении.

Получатель услуги может заказать документы, находящиеся в фондах библиотек Республики Карелия. За каждый выданный экземпляр получатель услуги расписывается в читательском формуляре. Предоставление документов осуществляется сроком на 1 месяц.

 Библиотекарь записывает взятые документы в читательский формуляр, где получатель услуги расписывается за каждый из них. При возврате документов получателем услуги библиотекарь в его присутствии вычеркивает возвращенные документы, проверяет на предмет сохранности документов, ставит подпись и число.

Срок выполнения услуги - от 2 дней со дня поступления запроса до 14 дней.

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

4.1. Контроль за исполнением административных процедур при предоставлении муниципальной услуги осуществляется должностными лицами МКУ «Олонецкая ЦБС», ответственными за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

4.2. Персональная ответственность должностных лиц, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

4.3. Внутренний контроль проводится директором МКУ «Олонецкая ЦБС», заведующими секторами в плановом порядке. Контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения ответственными должностными лицами положений Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации.

4.4. Внешний контроль осуществляется администрацией Олонецкого национального муниципального района, органами надзора и другими государственными и муниципальными контролирующими органами. Периодичность осуществления контроля устанавливается Главой Администрации Олонецкого национального муниципального района.

Форму осуществления контроля выбирает проверяющая организация:

▪ проведение мониторинга основных показателей работы за определенный период;

▪ анализ обращений и жалоб получателей муниципальной услуги в Администрацию Олонецкого национального муниципального района;

▪ проведение контрольных мероприятий.

Контроль осуществляется в плановом порядке.

Внеплановые проверки проводятся в случае поступления в Администрацию Олонецкого национального муниципального района и органы надзора обращений физических или юридических лиц с жалобами на нарушение их прав и законных интересов, качество предоставления муниципальной услуги.

4.7. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействие) и решения должностных лиц, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

4.8. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.9. Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя.

**V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц**

5.1. Заявители, полагающие, что в ходе предоставления муниципальной услуги были нарушены их права, или на них незаконно были возложены какие-либо обязанности, могут обратиться с жалобой на действия (бездействие) или принятые решения должностных лиц.

5.2.Жалоба подается в адрес директора учреждения, в Администрацию Олонецкого национального муниципального района, которая является учредителем МКУ «Олонецкая ЦБС» (далее – Администрация) на имя Главы администрации, или лица, исполняющего его обязанности в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме, а также может быть принята при личном приеме заявителя (представителя заявителя).

5.3.Жалоба рассматривается директором учреждения, Главой администрации или лицом, исполняющим его обязанности.

5.4. Жалоба, поступившая в учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Жалоба, поступившая в Администрацию, регистрируется специалистом Управления делами Администрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

5.5.Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

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

5.6.В случае подачи жалобы в адрес директора учреждения или в Администрацию при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае подачи жалобы представителем заявителя дополнительно представляются следующие документы:

1. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);
2. оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);
3. копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7.При подаче жалобы в электронном виде в адрес директора учреждения или в Администрацию документы, указанные в п.п. 1 и 2 п.5.6. настоящего регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной цифровой подписью, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя не требуется.

5.8.В случае если жалоба подана заявителем в орган местного самоуправления Олонецкого национального муниципального района, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями п.5.3. настоящего регламента, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в Администрацию Олонецкого национального муниципального района, которая является учредителем МКУ «Олонецкая ЦБС», на имя Главы администрации или лица, исполняющего его обязанности, в компетенцию которой входит принятие решения по жалобе, и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Администрации Олонецкого национального муниципального района, в компетенцию которой входит принятие решения по жалобе.

5.9.Учреждение, предоставляющее муниципальную услугу, Администрация Олонецкого национального муниципального района обеспечивает:

1) оснащение мест приема жалоб;

2) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальной услуги, на официальном сайте Олонецкого национального муниципального района, на региональном портале муниципальных услуг;

3) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

4) заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления многофункциональными центрами приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб;

5) формирование ежеквартально отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.10.Жалоба, поступившая в адрес директора учреждения, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации; и в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации – в случае обжалования отказа должностного лица учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений.

 Жалоба, поступившая в Администрацию, рассматривается в соответствии с Порядком рассмотрения обращений граждан РФ в Администрации Олонецкого национального муниципального района.

5.11.По результатам рассмотрения жалобы в адрес директора учреждения или в Администрацию принимается одно из следующих решений:

1) об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, 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 Республики Карелия, постановлениями Администрации;

2) об отказе в удовлетворении жалобы.

При удовлетворении жалобы в учреждении, предоставляющем муниципальную услугу или в Администрации принимаются меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата муниципальной услуги, не позднее 5 дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

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

5.13.В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу; должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его должностного лица, принявшего решения по жалобе; номер, дата, место принятия решения;

2) описание обжалуемых решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу;

3) фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) или наименование (для юридического лица) заявителя;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по жалобе решение;

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

7) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.14.Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается директором учреждения (если жалоба направлена в адрес директора МКУ «Олонецкая ЦБС») или Главой администрации или лицом, исполняющим его обязанности (если жалоба направлена в Администрацию).

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной цифровой подписью директора учреждения (если жалоба направлена в адрес директора МКУ «Олонецкая ЦБС») или Главы администрации или лицом, исполняющим его обязанности (если жалоба направлена в Администрацию).

5.15.В удовлетворении жалобы может быть отказано в следующих случаях:

1) при наличии вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе по тому же предмету и по тем же основаниями;

2) при подаче жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

3) при наличии решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.16.Жалоба может быть оставлена без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а так же членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

**Приложение № 1**

**Исполнитель муниципальной услуги**

**МКУ "Олонецкая ЦБС"**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Адрес, адрес электронной почты, адрес сайта | Тел-н | Режим работы |
| с 1 октября по 1 мая | с 1 мая по 1 октября |
| **МКУ "Олонецкая ЦБС"**  |
| Олонецкая национальнаябиблиотека | 186000 Республика Карелия г. Олонец ул. Урицкого д. 2аE-mail:library\_olonets@ onego.ruАдрес сайта: http://biblioteka-olon.ru/ | 4-12-524-15-24 | Пон.- Чт.: 12.00 - 19.00Пт.:11.00 - 18.00Вс.:10.00 -17.00 Суб.- выходной  | Пон.- Чт.: 12.00 - 19.00Пт:11.00-18.00 Суб., Вс.- выходной |
| Олонецкая детская библиотека | 186000 Республика Карелия г. Олонец ул. Урицкого д. 2аE-mail: olon\_child\_library@ mail.ru | 4-19-01 | Пон.- Чт.: 09.00 - 18.00Пт.: 09.00 -17.00Вс.: 10.00 -16.00 Суб.- выходной | Пон.- Пт.: 09.00 - 17.00 Суб., Вс.- выходной |
| Верхнеолонецкаясельская библиотека | 186014 Олонецкий р-нп. Верхнеолонецкий ул. Школьная  | - | Вт., Чт.: 13.00 -18.00Пн.,Пт.:12.00.-18.00Суб., Вс.- выходной |
| Видлицкаясельскаябиблиотека | 186007 Олонецкий р-нс. Видлица  ул. Сосновая д. 1 | - | Пон.- Пт.: 12.00 - 17.30 Суб., Вс.- выходной |
| Коверская сельскаябиблиотека | 186010 Олонецкий р-нп. Ковера ул. 60-летия Октября д. 25 | - | Пон., Вт.: 11.00 - 19.00Ср., Чт., Пт.: 12.00. - 19.00Суб., Вс.- выходной |
| Коткозерскаясельскаябиблиотека | 186012 Олонецкий р-нс. Коткозероул. Олонецкая д. 13 | - | Пон., Ср.:12.00 - 18.00Вт., Чт, Пт.: 13.00 - 18.00Суб., Вс.- выходной |
| Мегрегскаясельскаябиблиотека | 186020 Олонецкий р-нс. Мегрегапер. Школьный д. 3 | - | Пон., Ср., Пт., Вс.: 12.00 - 19.00 Чт.: 12.00 – 15.00Вт., Суб. - выходной |
| Михайловскаясельскаябиблиотека | 186023 Олонецкий р-нс. Михайловскоеул. Советская д. 9а | - | Пон., Вт., Ср.: 11.00 – 18.00Чт.: 12.00 – 18.00Пт., Суб., Вс. - выходной |
| Туксинскаясельскаябиблиотека | 186003 Олонецкий р-нд. Тукса ул. Новая д.1а | - | Пон., Ср., Пт.: 12.00 – 18.00Суб., Вс.- выходной |

**Приложение № 2**

**ПОРУЧИТЕЛЬСТВО**

Прошу записать моего\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (сына, дочь, фамилия, имя)

в библиотеку\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (название)

Ручаюсь за своевременное возвращение им (ею) книг.

В случае порчи или потери книг я \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (Фамилия, имя, отчество

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_обязуюсь возместить их книгами или деньгами

 поручателя)

согласно правилам пользования детской библиотекой.

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ «\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_200\_\_г.

Адрес\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Подпись гр.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(правильность адреса и данных паспорта подтверждает домоуправление)