МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| « | 15 | » | 02 | 20 | 19 | г. |  | № | 1097 |

Об утверждении стандарта

качества муниципальной услуги,

муниципальных работ в сфере

библиотечной деятельности

В соответствии с [постановлением](consultantplus://offline/ref=5361A7BA0971C9914444B0601BEFCB3F102F5E6BFD9B0C2CCA219F80E63ADD352870FAA25CE4724BC996A620U5J) Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)», распоряжениями Админи- страции города от 30.12.2005 № 3686 «Об утверждении Регламента Админи-страции города», от 10.01.2017 № 01 «О передаче некоторых полномочий высшим должностным лицам Администрации города», в целях обеспечения качества выполнения муниципальных услуг (работ):

1. Утвердить стандарт качества муниципальной услуги, муниципальных работ в сфере библиотечной деятельности согласно приложению.

2. Признать утратившим силу постановление Администрации города от 12.03.2018 № 1577 «Об утверждении стандарта качества муниципальной услуги, работы в сфере библиотечной деятельности».

3. Управлению документационного и информационного обеспечения разместить настоящее постановление на официальном портале Администрации города.

4. Муниципальному казенному учреждению «Наш город» опубликовать настоящее постановление в средствах массовой информации.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяется на правоотношения, возникшие с 01.01.2019 года.

6. Контроль за выполнением постановления оставляю за собой.

И.о. главы Администрации города А.Р. Пелевин

# Приложение

к постановлению

Администрации города

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_\_

# Стандарт

# качества муниципальной услуги, муниципальных работ

# в сфере библиотечной деятельности

# Раздел I. Муниципальные учреждения, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги, муниципальных работ (далее – стандарт)

1. Муниципальными учреждениями (далее – учреждения), в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги, муниципальныхработ в сфере библиотечной деятельности (далее – услуга, работы), являются учреждения города Сургута.

2. Информация об учреждениях, в отношении которых применяется настоящий стандарт, указана в приложении 1 к настоящему стандарту, а также размещается на официальном портале Администрации города и обновляется по мере изменения данных учреждений.

3. Учреждения, в отношении которых применяется настоящий стандарт, оказывают муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки (в стационарных условиях)», выполняют муниципальные работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» и «Организация и проведение культурно-массовых мероприятий».

Раздел II. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, выполнение муниципальных работ

- Конституция Российской Федерации;

- Гражданский кодекс Российской Федерации;

- Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

- Федеральный закон от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-Ф3 «О библиотечном деле»;

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

- Федеральный закон от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

- постановление Правительства Российской Федерации от 30.08.2017 № 1043 «О формировании, ведении и утверждении общероссийских базовых (отраслевых) перечней (классификаторов) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и федеральных перечней (классификаторов) государственных услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, оказываемых физическим лицам, и работ, оказание и выполнение которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации»;

- приказ Министерства культуры Российской Федерации от 08.10.2012 № 1077 «Об утверждении Порядка учета документов, входящих в состав библиотечного фонда»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15.11.2005 № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

- Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28.10.2011 № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

- Устав муниципального образования городской округ город Сургут;

- постановление Администрации города от 31.05.2012 № 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»;

- постановление Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений».

Раздел III. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

1. Услугу может получить любое физическое лицо вне зависимости от пола, возраста, национальности, политических, религиозных и иных убеждений, социального происхождения, языка, места жительства, имущественного положения, образования, профессии или других обстоятельств (далее – потребитель услуги).

В случае появления потребителя услуги в учреждении, оказывающем услугу, в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность, учреждение, оказывающее услугу, сообщает об этом в органы внутренних дел (полицию) в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

2. Для получения услуги потребителям услуги необходимо совершить следующие действия.

Потребители услуги должны лично обратиться в учреждение, оказы- вающее услугу, в том числе лица в возрасте до 14-и лет в сопровождении роди- телей (законных представителей), по адресам и графику работы учреждений, указанным в приложении 1 к настоящему стандарту.

Слепые или слабовидящие жители и гости города Сургута должны лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в соответствии с графиком работы учреждения по адресу: город Сургут, улица Бажова, 17, телефоны: (3462) 35-40-45, 35-40-38.

Для лиц старше 14-и лет необходимо предъявить документ, удостоверя-ющий личность, для записи в библиотеку (регистрации), ознакомиться при регистрации с правилами пользования библиотекой под подпись, заключить договор, определяющий условия использования библиотечных фондов, дать согласие на размещение и обработку персональных данных.

Родителям (законным представителям) лиц младше 14-и лет необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность, для записи в библиотеку (регистрации), ознакомиться при регистрации с правилами пользования библиотекой под подпись и заключить договор, определяющий условия использования библиотечных фондов, дать согласие на размещение и обработку персональных данных.

Без предъявления документа, удостоверяющего личность, а для лиц младше 14-и лет – документа, удостоверяющего личность родителей (законных представителей), жителям и гостям города Сургута предоставляется только разовый читательский билет на пользование услугой в режиме читального зала.

В случае получения услуги только в форме посещения культурно-просветительского мероприятия запись в библиотеку (регистрация) не требуется.

Потребители услуги должно получить в учреждении, оказывающем услугу, постоянный или разовый читательский билет (далее – читательский билет).

Потребителю услуги может быть отказано в выдаче читательского билета в случае обращения за получением читательского билета в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услугу, закрыто для посещения.

Отказ в выдаче читательского билета по иным основаниям не допускается.

Читательский билет обязателен к предъявлению как в первое, так и в последующие посещения учреждения, оказывающего услугу, за исключением получения услуги в форме организации культурно-просветительской деятельности.

Последующие посещения учреждения, оказывающего услугу, лицами младше 14-и лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

Ожидание в очереди с целью регистрации, получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30-и минут.

Основанием для отказа в предоставлении услуги является:

- непредставление читательского билета;

- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услугу, закрыто для посещения.

Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

3. Порядок получения доступа к услуге определяется локальным нормативным актом учреждения, предоставляющего услугу.

Локальный нормативный акт разрабатывается учреждением самостоятельно в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 № 78-Ф3 «О библиотечном деле».

Раздел IV. Требования к порядку оказания услуги, выполнения работ и качеству муниципальной услуги, выполнения работ

1. Требования к содержанию и порядку оказания услуги, выполнения работ:

1.1. Общие требования к процессу оказания услуги, выполнения работ:

- режим работы учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, устанавливается с учетом потребностей населения города и интенсив- ности его посещения, но не менее шести дней в неделю и не менее семи часов в день, за исключением летних месяцев (июнь, июль, август). В летние месяцы (июнь, июль, август) режим работы учреждений – не менее пяти дней в неделю и не менее семи часов в день. Режим работы учреждений представлен в приложении 1 к настоящему стандарту. Структурные подразделения учреждения (библиотеки), в которых работает более двух библиотечных специалистов, должны работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного дня в структурных подразделениях учреждения (библиотеках) не должно занимать более одного дня в месяц;

- время работы учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения города.

1.2. Формы оказания услуги, выполнения работ и (или) направления деятельности в рамках оказания услуги, выполнения работ.

Услуга оказывается в следующих формах:

- выдача книг и других документов из библиотечного фонда во временное пользование (на дом, в читальном зале);

- предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных библиотек, в том числе в электронном виде;

- предоставление справочной и консультационной помощи в поиске информации;

- предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других библиотек, электронных баз данных, в том числе через сеть «Интернет»;

- организация работы клубов и других объединений по интересам, центров общественного доступа к социально значимой информации, информационно- ресурсных центров по направлениям деятельности;

- организация и проведение культурно-просветительских и образова- тельных мероприятий: книжных выставок, литературных вечеров, встреч, конференций, лекций, фестивалей, конкурсов и иных культурных акций.

Работы выполняются в следующих формах:

- моделирование библиотечного фонда, включая определение профиля, объема и структуры единого фонда и его подразделов;

- комплектование библиотечного фонда различными видами документов на различных носителях (бумага, компакт-диск, микрофильм, микрофиша и другое) и в электронном виде (локальные, инсталлированные или удаленные документы, базы данных) в соответствии с профилем (политикой) комплекто-вания библиотечного фонда. Включает анализ документного потока, отбор документов, приобретение документов, в том числе подписку на периодические издания и электронные документы; оцифровку документов; безвозмездное получение в качестве обязательного экземпляра, пожертвований, даров, книгообмена, а также в иных формах, не противоречащих действующему законодательству;

- организацию библиотечного фонда, включающую прием, учет, техническую обработку документов; научную обработку документов и раскрытие фонда с помощью ведения системы каталогов, составления библиографических указателей и списков на различных носителях информации, формирования элек- тронных библиотек, баз данных; размещение и хранение фонда; периодическую инвентаризацию фонда; исключение документов из фонда;

- определение и создание безопасных условий хранения и использования фондов, принятие мер по физическому сохранению документов, в том числе реставрация и переплет документов, изготовление электронных копий, консервация документов;

- выполнение функций центральных библиотек в пределах обслуживаемой территории: организация взаимоиспользования библиотечных ресурсов, в том числе с помощью межбиблиотечного абонемента, оказание методической помощи библиотекам, ведение сводных каталогов;

- определение тематики, цели и задач, сроков проведения мероприятия; создание рабочей группы по организации и проведению мероприятия; разра-ботка концепции и сценария мероприятия; отбор документов библиотечного фонда для использования в проведении мероприятия; разработка дизайн-макетов и изготовление оформительских, рекламных и информационных материалов к мероприятию; подготовка помещения и оборудования к проведению меро-приятия; организация рекламы мероприятия; проведение мероприятия.

1.3. Содержание оказываемой услуги и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе оказания услуги:

- для получения услуги потребителю услуги необходимо лично обратиться в организацию, оказывающую услугу, и предъявить читательский билет сотруднику организации или обратиться на официальный сайт организации в сети «Интернет», указанный в приложении 1 к настоящему стандарту;

- для получения услуги организованными группами представителю группы необходимо лично обратиться в организацию, оказывающую услугу, и записаться на получение услуги не менее чем за два рабочих дня до запланированного мероприятия.

1.4. Содержание выполнения работы и (или) последовательность действий, осуществляемых в процессе выполнения работы:

- цикл последовательных процессов и операций, включающих моделиро- вание, комплектование, организацию библиотечного фонда, обеспечение условий сохранности документов и их использования;

- цикл последовательных процессов и операций по подготовке и прове- дению культурно-массовых мероприятий.

1.5. Услуга оказывается для потребителей услуги бесплатно.

2. Требования к качеству условий оказания услуги, выполнения работ.

2.1. К муниципальным учреждениям, оказывающим услугу, выпол- няющим работы, регламентации их деятельности:

- учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, должно иметь универсальный по содержанию библиотечный фонд, который включает широкий диапазон документов, отвечающих сложившемуся в обществе многообразию мнений и точек зрения;

- не допускается наличие в библиотечном фонде материалов, отнесенных в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации к изданиям, пропагандирующим вражду, насилие, жестокость, экстремизм, порнографию;

- библиотечный фонд должен содержать документы на различных носителях и в разных форматах, в том числе книги рельефно-точечного шрифта, «гово- рящие» книги, аудиокниги, рельефные пособия, тактильные рукодельные издания, издания в цифровом формате, а также аудиовизуальные материалы с сурдопереводом или сопровождаемые печатным текстом для глухих и слабослышащих;

- учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, должно получать по подписке экземпляры местных и региональных газет и журналов, а также основных центральных изданий, в том числе изданий для детей;

- учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, обязано обеспечить сохранность библиотечного фонда и нормальное физическое состояние документов в соответствии с действующим законодательством;

- учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, должно иметь утвержденные учреждением правила пользования библиотекой (библиотеками), с которыми должен быть ознакомлен потребитель услуги при регистрации. Правила пользования библиотекой необходимо разместить в свободном для посетителей доступе: на стойке регистрации, на сайте организации;

- учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, должно бесплатно предоставить во временное пользование потребителям услуги документы библиотечного фонда на установленный правилами пользования библиотекой (библиотеками) срок, но не более 14-и календарных дней с возможностью его продления;

- учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, должно предоставить возможность потребителям услуги пользоваться личными портативными компьютерами и обеспечить возможность их подключения к электрической сети;

- предоставление услуги, выполнение работ для незрячих и слабовидящих пользователей должно обеспечивать возможность получения ими доступа к электронным информационным ресурсам посредством компьютерных технологий, технических и программных средств, а именно: аппаратного и программного обеспечения, адаптированного для пользователей с полной или частичной потерей зрения (сканер, программа экранного доступа, синтезатор речи, устройства речевого выхода для самостоятельного чтения текстов с экрана монитора, конверторы), а также к изданиям с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт);

- все программное обеспечение, используемое учреждением, оказы- вающим услугу, выполняющим работы, должно сопровождаться лицензиями на его использование.

2.2. К зданиям, в которых предоставляется услуга, к прилегающим территориям:

- к зданию, в котором предоставляется услуга, (далее – здание) должен быть обеспечен свободный подход для потребителей услуги;

- в зимнее время подходы к зданию (козырек крыши) должны быть очищены от снега и льда;

- здание должно быть оборудовано средствами противопожарной и охранной безопасности в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещениях, в которых оказывается услуга, или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

2.3. К помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, включая места для заполнения заявлений, к информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги:

- помещения, в которых оказывается услуга, (далее – помещение) должны быть оборудованы сидячими местами из расчета не менее двух сидячих мест на одно помещение;

- помещения должны быть оборудованы информационными указателями для свободного передвижения потребителей услуги;

- в помещениях библиотеки температура воздуха должна быть не менее +18 градусов и не более +25 градусов по шкале Цельсия;

- к началу приема потребителей услуги полы в помещениях, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей;

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки);

- в помещениях подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными;

- при проведении мероприятий в помещениях двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры;

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить наличие гардероба или вешалок для верхней одежды, доступных для пользования в течение всего времени приема потребителей услуги;

- учреждение, оказывающее услугу, должно предоставить потребителям услуги возможность поиска информации о наличии книг и других документов в библиотечном фонде с помощью электронного каталога;

- учреждение, оказывающее услугу, должно предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов;

- учреждение, оказывающее услугу, должно информировать потребителей услуги о предстоящих мероприятиях в рамках организации культурно-просветительской деятельности через средства массовой информации, сеть «Интернет», афиши с указанием места проведения мероприятия, времени начала мероприятия и контактного телефона для справок не менее чем за пять календарных дней до проведения мероприятия;

- учреждение, оказывающее услугу, должно обеспечить беспрепят- ственный доступ потребителей услуги к книге отзывов и предложений, которую они могут получить, обратившись к персоналу учреждения;

- персонал учреждения, оказывающего услугу, обязан по существу отвечать на все вопросы потребителей услуги, работы либо должен указать на тех сотрудников, которые бы могли помочь потребителю услуги, работы в решении вопроса.

2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса оказания муниципальной услуги, выполнения работ:

- сотрудники учреждения, оказывающего услуги, выполняющего работы, должны соблюдать правовые, нравственные и этические нормы, следовать требованиям профессиональной этики, выполнять обязанности и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством;

- потребители должны уважительно относиться к другим потребителям, сотрудникам учреждения, оказывающего муниципальную услугу, выполняющего работы, бережно относиться к имуществу учреждения.

2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги, техно- логии выполнения работ:

- услуга оказывается, работы выполняются в соответствии с уставом учреждения, локальными актами учреждения;

- учреждение осуществляет деятельность, связанную с оказанием услуги, выполнением работ, относящихся к его основным видам деятельности, согласно муниципальному заданию, установленному учредителем.

2.6. Требования к квалификации персонала муниципальных учреждений, оказывающего услугу, выполняющего работы:

- сотрудники учреждения должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками, должны проходить аттестацию с целью подтверждения профессионального уровня в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами Российской Федерации, а также требованиями, установленными руководителем учреждения;

- у специалистов должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права;

- к оказанию услуги, выполнению работ не допускаются лица в случаях, предусмотренных действующим законодательством.

2.7. Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает учреждение, оказывающее услугу, выполняющее работы, от установленной законодательством Российской Федерации ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

Раздел V. Осуществление контроля за соблюдением стандарта качества муниципальной услуги, муниципальных работ

1. Контроль за деятельностью муниципальных учреждений, в том числе за соблюдением требований настоящего стандарта, осуществляется в соответствии с порядком осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений, утвержденным постановлением Администрации города от 21.11.2013 № 8480 «Об утверждении порядка осуществления контроля за деятельностью муниципальных учреждений».

2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения каждому из требо- ваний, указанных в разделах III, IV настоящего стандарта.

Раздел VI. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги, муниципальных работ

1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта устанавливаются с учетом норм федерального законодательства, законодательства Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципальных правовых актов.

2. Руководители курируемых комитетом культуры и туризма (далее – комитет) муниципальных учреждений, оказывающих услугу, выполняющих работы, привлекаются к ответственности за нарушение требований настоящего стандарта в результате проверочных действий департамента или судебного решения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

3. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотруд- никам учреждений, оказывающих услугу, выполняющих работы, применяются руководителем данного учреждения в соответствии с действующим законодательством и локальными актами учреждения.

Раздел VII. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований стандарта качества муниципальной услуги, муниципальных работ

1. Жалобы подлежат обязательной регистрации и рассмотрению в соответствии с федеральными законами от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»:

1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любое лицо, являющееся потребителем услуги, работ.

1.2. Лицо, обратившееся с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта, (далее – заявитель) может обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы;

- в виде жалобы на нарушение требований настоящего стандарта в комитет. Контактная информация о комитете указана на официальном портале Админи-страции города.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю учреждения не является обязательной для использования иных способов обжалования.

1.3. Жалоба заявителя на нарушение требований настоящего стандарта регистрируется в течение одного рабочего дня с момента ее поступления.

Письменная жалоба подается в произвольной форме или по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту.

1.4. Учреждения, оказывающие услугу, выполняющие работы, обеспечивают защиту персональных данных заявителя в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.5. Заявителю отказывается в рассмотрении жалобы в течение трех рабочих дней с момента ее регистрации по следующим основаниям:

- текст жалобы не поддается прочтению;

- в жалобе заявителя содержится вопрос, на который ему уже давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства.

1.6. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

2. Жалоба на нарушение требований настоящего стандарта руководителю учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы:

2.1. Обращение заявителя с жалобой к руководителю учреждения, может быть осуществлено не позднее трех рабочих дней после установления заяви- телем факта нарушения требований настоящего стандарта.

2.2. Руководитель учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 1.5 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта, в течение 10-и рабочих дней с момента поступления жалобы должен совершить следующие действия:

- провести проверку с целью установления наличия либо отсутствия фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- в случае установления факта нарушения стандарта устранить выявленные нарушения;

- применить меры ответственности к сотрудникам, допустившим нарушения требований настоящего стандарта, в соответствии с разделом VI настоящего стандарта и локальными актами учреждения;

- направить заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию о принятых мерах, в случае установления факта нарушения настоящего стандарта, либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 1.6 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта.

3. Жалоба на нарушение требований стандарта в комитет:

3.1. Жалоба, поступившая в комитет, подлежит рассмотрению в течение 15-и рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа комитета в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

3.2. При обращении в комитет заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований настоящего стандарта:

- ответ учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, о предпринятых мерах по факту получения жалобы;

- отказ учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, в удовлетворении требований заявителя;

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований настоящего стандарта, с указанием фамилий, имен, отчеств свидетелей, их адресов и контактных телефонов;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований настоящего стандарта;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований настоящего стандарта.

3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта в комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 1.5 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта, комитет осуществляет проверочные действия в порядке, установленном муниципальными правовыми актами, и устанавливает наличие либо отсутствие факта нарушения требований настоящего стандарта.

При этом комитет:

- использует подтверждающие материалы, представленные заявителем;

- привлекает заявителя с целью установления факта нарушения;

- проводит опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований настоящего стандарта (при их согласии);

- проверяет текущее выполнение требований настоящего стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;

- осуществляет иные действия, способствующие установлению факта нарушения настоящего стандарта.

3.4. По результатам проверочных действий, комитет:

- готовит акт по итогам проверки учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы;

- принимает решение по вопросу привлечения к ответственности руководителя учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы;

- направляет заявителю мотивированный ответ, содержащий информацию об установлении (неустановлении) факта нарушения стандарта, примененных мерах либо об отказе в удовлетворении требований заявителя с аргументацией отказа в срок, указанный в подпункте 1.6 пункта 1 раздела VII настоящего стандарта.

4. Заявитель вправе отозвать жалобу и (или) обратиться в суд согласно установленному действующим законодательством Российской Федерации порядку, на любой стадии досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы работника учреждения.

Приложение 1

к стандарту качества

муниципальной услуги,

муниципальных работ в сфере библиотечной деятельности

Перечень

организаций, в отношении которых применяется стандарт качества

муниципальной услуги, муниципальных работ

в сфере библиотечной деятельности

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование  организации  (структурного  подразделения) | Местонахождение  учреждения | График работы | Адрес сайта,  номер телефона,  адрес электронной  почты | |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библио-  течная система» | | | | |
| 1. Центральная  городская  библиотека  им. А.С. Пушкина | город Сургут, улица Республики, 78/1 | 11.00 – 19.00,  выходной день:  пятница;  санитарный день: первый понедельник месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00.  Выходные дни:  пятница, суббота, санитарный день: первый понедельник месяца | | <http://slib.ru>  тел.: (3462)  28-56-93;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 2. Центральная детская  библиотека | город Сургут,  проезд Дружбы, 11а | 10.00 – 18.00,  выходной день:  суббота;  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462) 37-53-09;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 3. Библиотека (универсальная)  № 2 | город Сургут,  проспект Ленина, 67/4 | 11.00 – 19.00,  выходной день:  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  34-44-76;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 4. Библиотека (универсальная)  № 3 | город Сургут, улица Дзержинского, 10 | 11.00 – 19.00,  выходной день:  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  35-05-90;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 5. Библиотека  (детская) № 4 | город Сургут, улица Энтузиастов, 47 | 10.00 - 18.00,  выходной день:  суббота,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  пятница, суббота; санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  45-78-10;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 6. Библиотека  (детская) № 5 | город Сургут,  проспект Мира, 35 | 10.00 – 18.00,  выходной день:  суббота,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  пятница, суббота; санитарный день: последний день  месяца | | <http://slib.ru>  тел.: (3462)  22-97-90;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 7. Библиотека (универсальная)  № 11 | город Сургут, улица Крылова, 6а | 11.00 – 19.00,  выходной день:  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  53-23-33;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 8. Библиотека (универсальная)  № 15 | город Сургут,  проспект Мира, 37/1 | 11.00 – 19.00,  выходной день:  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  31-89-15;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 9. Библиотека (универсальная)  № 16 | город Сургут,  проспект  Комсомольский, 12 | 11.00 – 19.00,  выходной день:  понедельник,  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца | | <http://slib.ru>  тел.: (3462)  21-13-91  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 10. Библиотека (универсальная)  № 21 | город Сургут, улица Бажова, 17 | 11.00 – 19.00,  выходной день:  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца.  График работы:  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  35-40-45,  35-40-38;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 11. Библиотека (детская) № 23 | город Сургут,  проезд Дружбы, 8/1 | 11.00 – 19.00,  выходной день –  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  воскресенье,  понедельник;  санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  37-52-53;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 12. Библиотека (детская) № 25 | город Сургут, улица Островского, 3 | 10.00 – 18.00,  выходной день:  суббота;  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  пятница, суббота; санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  35-38-11;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |
| 13. Библиотека (детская) № 30 | город Сургут, улица Лермонтова, 6/3 | 10.00 – 18.00,  выходной день:  суббота;  санитарный день: последний день  месяца.  График работы  в летний период:  10.00 – 18.00,  выходные дни:  пятница, суббота; санитарный день: последний день  месяца | | http://slib.ru  тел.: (3462)  36-01-37;  e-mail:  cgb@admsurgut.ru |

Приложение 2

к стандарту качества

муниципальной услуги,

муниципальных работ в сфере

библиотечной деятельности

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. руководителя организации, оказывающей услугу,

работы, комитета)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. (при наличии) заявителя)

Жалоба

на нарушение требований стандарта качества

муниципальной услуги, муниципальных работ

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

(Ф.И.О. заявителя)

проживающий по адресу: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего или Ф.И.О. лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги, работы

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ,

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта,

комитета, должностного лица)

в части следующих требований:

1. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(описание нарушения, доводы, в том числе участники, место, дата и время фиксации нарушения)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы урегулирования конфликтной ситуации:

обращение к сотруднику учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет);

обращение к руководителю учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Копии имеющихся документов, указанных в пунктах 1 – 3, прилагаю к жалобе \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет).

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

дата

# Согласие на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(Ф.И.О. полностью)

даю согласие на обработку моих персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Об ответственности за недостоверность представленных сведений предупрежден(а).

Дата \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_                         подпись \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(расшифровка подписи)