Проект подготовлен

комитетом культуры и туризма

МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ

ГОРОДСКОЙ ОКРУГ ГОРОД СУРГУТ

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2018 г. № \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Об утверждении стандарта качества

муниципальной услуги,

муниципальных работ в сфере

библиотечной деятельности

В соответствии с постановлением Администрации города от 31.05.2012
№ 4054 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)», распоряжением Администрации города от 30.12.2005 N 3686 «Об утверждении Регламента Администрации города», в целях обеспечения качества выполнения муниципальных услуг (работ):

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

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

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

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

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

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы города Пелевина А.Р.

Глава города В.Н. Шувалов

# Приложение

к постановлению

Администрации города

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

# Стандарт

# качества муниципальной услуги, муниципальных работ

# в сфере библиотечной деятельности

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

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

1.2. 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.

1.3. 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».

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги, выполнения 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 № 78-Ф3 «О библиотечном деле»;

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

- 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».

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. 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.

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

Потребители услуги должны лично обратиться в учреждение, оказывающее услугу, в том числе лица в возрасте до 14 лет в сопровождении родителей (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: 35-40-45, 35-40-38.

Для лиц старше 14 лет необходимо предъявить документ, удостоверяющий 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 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 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 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 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.

3.3. 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».

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

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

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

- режим работы учреждения, оказывающего услугу, выполняющего работы, устанавливается с учетом потребностей населения города и интенсивности 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.

4.1.2. 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 образовательных 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 др.) и в электронном виде (локальные, инсталлированные или удаленные документы, базы данных) в соответствии с профилем (политикой) комплектования библиотечного фонда. Включает анализ документного потока, отбор документов, приобретение документов, в т. ч. 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 электронных 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 т. ч. 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; разработка 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 мероприятия; организация рекламы мероприятия; проведение мероприятия.

4.1.3. 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.

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

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

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

4.1.5. Услуга оказывается для потребителей услуги бесплатно.

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

4.2.1. К муниципальным учреждениям, оказывающим услугу, выполняющим 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, «говорящие» 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 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, оказывающим услугу, выполняющим работы, должно сопровождаться лицензиями на его использование.

4.2.2. 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.

4.2.3. 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 беспрепятственный 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.

4.2.4. 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.

4.2.5. Общие требования к организации процесса оказания услуги, технологии 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.

4.2.6. 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.

4.2.7. 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.

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

5.1. 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».

5.2. В ходе проверки выполнения требований должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности учреждения каждому из требований, указанных в разделах 3, 4 настоящего стандарта.

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

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

6.2. 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.

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

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

7.1. 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»:

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

7.1.2. 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 Администрации города.

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

7.1.3. 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.

7.1.4. 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».

7.1.5. 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.

7.1.6. 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.

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

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

7.2.2. Руководитель учреждения при обращении заявителя с жалобой на нарушение требований стандарта и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 7.1.5 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта, в течение 10 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 6 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 7.1.6 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта.

7.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в комитет:

7.3.1. Жалоба, поступившая в комитет, подлежит рассмотрению в течение 15 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.

7.3.2. 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.

7.3.3. При обращении заявителя с жалобой на нарушение требований настоящего стандарта в комитет и при отсутствии оснований для отказа в рассмотрении жалобы, указанных в подпункте 7.1.5 пункта 7.1 раздела 7 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.

7.3.4. 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 7.1.6 пункта 7.1 раздела 7 настоящего стандарта.

7.4. 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,

муниципальной 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 библиотечная 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.ruтел.: (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.ruтел.: (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.ruтел.: (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.ruтел.: (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.ruтел.: (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.ruтел.: (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) 21-13-91e-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.ruтел.: (3462) 35-40-45,35-40-38;e-mail:cgb@admsurgut.ru |
| 11. Библиотека (детская) № 23 | город Сургут, проезд Дружбы, 8/1 | 11.00 - 19.00выходной день - понедельник, санитарный день: последний день месяцаГрафик работы в летний период:10.00 - 18.00, выходные дни: воскресенье, понедельник; санитарный день: последний день месяца | http://slib.ruтел.: (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.ruтел.: (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.ruтел.: (3462) 36-01-37;e-mail:cgb@admsurgut.ru |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1.6. Городская библиотека № 16 | город Сургут, проспект Комсомоль-ский, 12 | 11.00 – 19.00,выходной день: понедельник,санитарный день: последний день каждого месяца.График работы в летний период: 10.00 – 18.00,выходные дни: воскресенье, понедельник, санитарный день: последний день каждого месяца | http://slib.ru,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.7. Городская библиотека № 21 | город Сургут, улица Бажова, 17 | 11.00 – 19.00,выходной день: понедельник,санитарный день: последний день каждого месяца.График работы в летний период: 10.00 – 18.00,выходные дни: воскресенье, понедельник, санитарный день: последний день каждого месяца | http://slib.ru,телефоны: (3462) 35-40-45, (3462) 35-40-38,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.8. 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: 09.00 – 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье;санитарный день: последний день месяца | http://slib.ru,телефон: (3462) 37-53-09,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.9. Городская библиотека № 4 | город Сургут, улица Энтузиастов, 47 | 10.00 – 18.00, выходной день: суббота, санитарный день: последний день месяца.График работы в летний период: 09.00 – 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье;санитарный день: последний день месяца | http://slib.ru,телефон: (3462) 45-78-10,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.10. Городская библиотека № 5 | город Сургут, проспект Мира,35 | 10.00 – 18.00, выходной день: суббота, санитарный день: последний день месяца.График работы в летний период: 09.00 – 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье;санитарный день: последний день месяца | http://slib.ru,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.11. Городская библиотека № 23 | город Сургут, проезд Дружбы, 8/1 | 11.00 – 19.00,выходной день: понедельник,санитарный день: последний день каждого месяца.График работы в летний период: 10.00 – 18.00,выходные дни: воскресенье, понедельник, санитарный день: последний день каждого месяца | http://slib.ru,телефон: (3462) 37-52-53,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.12. Городская библиотека № 25  | город Сургут, улица Островского, 3 | 10.00 – 18.00, выходной день: суббота,санитарный день: последний день месяца.График работы в летний период: 09.00 – 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье;санитарный день: последний день месяца | http://slib.ru,телефон: (3462) 35-38-11,e-mail: cgb@admsurgut.ru |
| 1.13. Городская библиотека № 30 | город Сургут,улица Лермонтова, 6/3 | 10.00 – 18.00, выходной день: суббота, санитарный день: последний день месяца.График работы в летний период: 09.00 – 17.00, выходные дни: суббота, воскресенье;санитарный день: последний день месяца | http://slib.ru,телефон: (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

# Согласиена обработку персональных данных

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

(Ф.И.О. полностью)

даю согласие на обработку моих персональных данных, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных»

Об ответственности за не достоверность представленных сведений предупрежден(а)

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

                                                                       (расшифровка подписи)

Белей Татьяна Александновна

тел. (3462) 52-22-94