

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 21.12.2009 № 1199

Об утверждении стандартов

качества предоставления

муниципальных услуг

в области культуры

В соответствии с постановлением администрации города Ханты-Мансийска от 07.09.2009 № 735 «Об утверждении реестра муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска», в целях повышения качества оказания муниципальных услуг:

1.Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных услуг (далее - Стандарт качества):

«Библиотечное обслуживание населения» в соответствии с приложением 1.

«Организация культурного досуга населения на базе учреждений и организаций культуры» в соответствии с приложением 2.

2.Управлению культуры администрации города (Липарчук Н.А.), ответственному за организацию предоставления муниципальных услуг, осуществлять контроль за соблюдением Стандартов качества муниципальными учреждениями культуры.

3.Директорам муниципальных учреждений «Культурно-досуговый центр «Октябрь» Чумак Л.В. и «Городская централизованная библиотечная система» Будяну Г.А.:

3.1.Довести Стандарты качества до сведения сотрудников муниципальных учреждений культуры города.

3.2. Обеспечить открытый доступ к информации о Стандартах качества для населения города в муниципальных учреждениях культуры.

3.3.Включать в состав конкурсной документации на размещение муниципального заказа на оказание муниципальных услуг в области культуры соответствующие положения Стандартов качества в случае, если право на оказание муниципальных услуг предоставляется организациям на основе конкурса.

4.Постановление вступает в силу после дня его официального опубликования в средствах массовой информации.

5.Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города по социальным вопросам Пузынину Т.Н.

Глава города

Ханты-Мансийска А.Г.Букаринов

## Приложение 1

## к постановлению администрации

## города Ханты-Мансийска

## от 21.12.2009 № 1199

## Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

## «Библиотечное обслуживание населения»

## 1. Общие положения

## 1.1. Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт качества) устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Библиотечное обслуживание населения» (далее – муниципальная услуга), включая основные требования к объему и качеству, процедурам исполнения муниципальной услуги и методам контроля.

## 1.2. Разработчиком настоящего Стандарта качества является управление культуры администрации города Ханты-Мансийска – орган администрации города Ханты-Мансийска, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги (далее – управление культуры).

1.3. Субъектами, в отношении которых применяется настоящий Стандарт качества, являются:

управление культуры.

Местонахождение управления культуры – ул. Дзержинского,7, кабинет 252, телефон 33-50-80;

муниципальное учреждение «Городская централизованная библиотечная система» города Ханты-Мансийска и организации иных форм собственности (далее – Библиотека), имеющие право на оказание муниципальной услуги на основании муниципального контракта (договора).

Местонахождение библиотек (структурных подразделений) муниципального учреждения «Городская централизованная библиотечная система»:

детская библиотека – ул. К.Маркса,23 (тел. 33-25-30);

библиотека № 1 – ул. Шевченко, 36 а (тел. 32-61-76);

библиотека № 2 – ул. Березовская, 35 (тел. 33-64-32);

библиотека № 3 – ул. Рознина, 16 (тел. 22-52-51);

библиотека № 4 – ул. Свободы, 61 (тел. 33-78-60).

1.4. Содержание муниципальной услуги:

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

комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;

комплектование редкого фонда, его хранение и использование;

создание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату Библиотеки, электронным базам данных;

предоставление справочной и консультационной помощи в поиске информации;

предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других источников;

подбор документов по запрашиваемой теме;

проведение культурно-просветительских мероприятий, организация клубов по интересам;

предоставление доступа к информационным образовательным ресурсам (Центр общественного доступа в глобальную сеть Интернет и др.).

1.5.Муниципальная услуга, предоставляемая в соответствии с муниципальным заданием, как правило, оказывается на безвозмездной основе. Библиотека в случаях, предусмотренных действующим законодательством, муниципальными правовыми актами, может оказывать услуги с частичной и (или) полной оплатой по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления.

2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги

2.1.Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.93).

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

2.3.Федеральный закон от 29.12.94 № 78-Ф3 «О библиотечном деле» (с изменениями от 22.08.2004).

2.4.Федеральный закон от 29.12.94 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» (с изменениями от 18.12.2006).

2.5. Федеральный закон от 09.10.92 № 3612-I «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (с изменениями от 29.12.2006).

2.6.Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2000 № 110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре документов в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре» (с изменениями от 18.02.2005).

2.7. Устав города Ханты-Мансийска, принятый решением Думы города Ханты-Мансийска от 30.06.2006 № 90 (с изменениями и дополнениями).

2.8.Постановление администрации города Ханты-Мансийска от 08.07.2009 №510 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг города Ханты-Мансийска».

2.9.Постановление администрации города Ханты-Мансийска от 07.09.2009 года № 735 «Об утверждении реестра муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска».

2.10.Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1.Получателем муниципальной услуги может быть любой гражданин вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства (далее – получатель услуги).

3.2.Библиотека является общедоступным культурным центром для населения города Ханты-Мансийска и гостей города.

Режим работы Библиотеки устанавливается с учетом потребностей получателей услуг. Рабочее время Библиотеки не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Библиотека должна работать без технических перерывов и перерывов на обед. Проведение санитарного обслуживания помещений Библиотеки не должно занимать более одного дня в месяц. В случае изменения расписания работы Библиотека должна публично известить получателей услуги об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

3.3.Для приобретения возможности получения муниципальной услуги в Библиотеке получателям услуги необходимо совершить следующие действия:

предъявить документ, удостоверяющий личность, сообщить сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. При перемене места жительства, изменении фамилии, получатель услуги обязан сообщить об этом работникам Библиотеки;

родители (законные представители) детей младше 14 лет, предъявив документ, удостоверяющий личность, заполняют поручительство, являющееся основанием для оформления читательского формуляра;

ознакомиться с Правилами пользования Библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре (билете);

без предъявления документа, удостоверяющего личность (либо без отсутствия отметки о регистрации в г. Ханты-Мансийске), получатели услуги могут либо пользоваться только услугами читального зала, либо получать в пользование печатный документ под залог;

получать на абонементе печатные и иные материалы в количестве не более 5 на необходимый ему срок, но не более, чем 15 дней с правом продления не более 2-х раз, если на них нет активного спроса других получателей услуги. Для оформления продления срока получатель услуги предъявляет издания библиотекарю. В исключительных случаях продление осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст);

при получении печатных и иных материалов просматривать их и в случае обнаружения каких-либо дефектов сообщить об этом сотруднику библиотеки;

расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном или читательском формуляре. Получатель услуги обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в Библиотеку расписка получателя услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Получатели услуги – дети расписываются в читательских формулярах, начиная с третьего класса. Читательский формуляр является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи фондовых материалов, продления срока пользования ими и приема библиотекарем возвращенных документов;

получать в очередной раз книги, другие произведения печати и иные материалы на дом только после сдачи ранее выданных изданий, срок пользования которыми истек;

получать документы из фонда читального зала на дом только на основании специального разрешения заведующего отделом, представителя администрации Библиотеки на период с момента окончания рабочего дня до начала следующего, а также на выходные, праздничные и санитарные дни под денежный залог.

3.4.Получателю услуги может быть отказано в получении муниципальной услуги в случае:

обращения за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Библиотека закрыта для посещения;

нахождения получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, если от его одежды исходит резкий неприятный запах, одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Библиотеки и одежды других получателей услуги;

несоблюдения получателем услуги общепринятых норм поведения в общественных местах (сквернословие, курение в не отведенных для этих целей местах, нарушение тишины и т.п.);

отказ на получение муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

4. Требования к качеству муниципальной услуги

4.1.Требования к основным факторам деятельности Библиотеки, влияющим на качество предоставления муниципальной услуги

4.1.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека. В Библиотеке в обязательном порядке должны быть: Устав учреждения, руководства, правила, инструкции, положения, регламентирующие процесс предоставления услуг и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Библиотеки. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, инструкции, технический паспорт учреждения.

4.1.2. Ресурсное обеспечение Библиотеки:

Документный (библиотечный фонд).

Основными характеристиками фонда Библиотеки являются: разумный (оптимальный) объем, информативность (соответствие запросам пользователей), обновляемость.

Фонд на бумажных носителях должен быть дополнен доступом к электронным источникам информации.

Фонд Библиотеки должен систематически обновляться. Норматив объемов пополнения фондов должен составлять 250 экземпляров на 1000 жителей города (распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.96 № 1063); прирост книжного фонда - не менее 3% от существующих фондов (Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2000 № 110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»).

В Библиотеке должны быть соблюдены все необходимые условия для обеспечения сохранности фондов и его эффективного использования.

Здания, помещения Библиотеки.

Здания Библиотеки должны быть размещены в доступном для населения специально предназначенном или приспособленном здании, помещения которого должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной влажности и температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.).

Здания Библиотеки должны быть приспособлены для обслуживания инвалидов и оснащены соответствующим образом: иметь пандусы, специальные держатели.

В Библиотеке должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности получателей услуги и персонала, защиты ресурсов. Помещения должны быть оборудованы системами пожарной и иной безопасности и защиты, лаконичными и понятными надписями и указателями о передвижении людей внутри здания.

Оборудование и техника.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов помещения Библиотеки должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой муниципальной услуги.

Персонал Библиотеки.

Библиотека должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Библиотеки должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности. При оказании услуг работники Библиотеки должны проявлять к населению максимальную вежливость, внимание, терпение.

Финансирование.

Обязательные бесплатные, гарантированные законом услуги населению должны финансироваться учредителем в объёме, необходимом для эффективного осуществления поставленных задач.

Расходы бюджета Библиотеки с учетом всех предусмотренных законодательством источников его формирования осуществляются на следующие цели:

содержание персонала (оплата труда с начислениями,  
выплата надбавок за квалификационную категорию по результатам  
аттестации и иных надбавок, ежегодные расходы на повышение  
квалификации кадров);

комплектование, организация и сохранность фондов (приобретение  
новых книг, подписка на периодику, приобретение изданий видео-и  
звукозаписей, документов на CD-ROM, обеспечение оборудованием и  
средствами сохранности и безопасности фондов);

внедрение информационных технологий, автоматизация библиотечных процессов (приобретение, замена и обновление компьютерного и иного  
технического оборудования, модернизация компьютерной техники,  
расходы на сетевое сопровождение и программное обеспечение и др.);

содержание здания (коммунальные услуги, текущий и капитальный  
ремонт, аренда, техническое обслуживание зданий и оборудования и т.д.);

организация библиотечного пространства, оборудование помещений  
(приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов  
дизайна и т. д.);

осуществление организационной, научно-методической и  
управленческой деятельности (услуги связи, информационно-  
издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);

публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок.

Сумма затрат на эти цели составляет примерный годовой бюджет Библиотеки, отраженный в смете доходов и расходов.

4.1.3.Наличие информации о Библиотеке, порядке и правилах предоставления услуг населению.

Библиотека обязана довести до получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Получатель услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

перечень услуг, предоставляемых Библиотекой;

характеристика услуги, условия ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

прейскурант цен (тарифов) на услуги, оказываемые на платной и (или) частично оплачиваемой основе;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления отдельных видов услуг;

возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя услуги;

возможность влияния получателя услуги на качество услуги.

4.1.4.Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Библиотеки.

Библиотека должна иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за качеством оказываемых услуг в соответствии требованиям настоящего Стандарта качества, которая должна охватывать этапы планирования, непосредственного предоставления услуги, отчетности, работы с Получателями услуги, оформления результатов контроля, выработки мероприятий по устранению выявленных недостатков. Приказом руководителя должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги, сформирована служба контроля за качеством предоставления услуги в соответствии со Стандартом.

Руководитель обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников Библиотеки;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества муниципальной услуги;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

Внешняя система контроля включает в себя контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Библиотеки требованиям настоящего Стандарта качества, осуществляемый управлением культуры.

4.2. Общие условия предоставления муниципальной услуги Библиотекой:

территория, прилегающая к зданиям Библиотеки, должна быть очищена от мусора, в зимнее время - от снега и льда, в темное время суток подходы к зданию должны быть освещены;

библиотека обязана обеспечить для получателей услуги наличие гардероба.

туалетные комнаты должны быть доступны для получателей услуги и снабжены мусорными корзинами, туалетной бумагой, мылящимися средствами, полотенцем (сушителем для рук). Туалетные комнаты не могут быть закрыты на уборку и санитарную обработку более чем 10 минут подряд;

сотрудники Библиотеки обязаны проявлять к получателям услуги максимальную вежливость, внимание, терпение, в пределах своей компетенции отвечать на вопросы посетителей либо указать сотрудников, которые могли бы компетентно ответить;

в Библиотеке должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи получателям услуги;

при возникновении пожара сотрудники Библиотеки должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей, людей пожилого возраста;

библиотека должна обеспечить по мере необходимости косметический либо капитальный ремонт помещений, здания.

4.3.Требования к взаимодействию сотрудников Библиотеки с получателями услуги:

библиотека должна предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему печатных и (или) электронных каталогов. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня;

ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других учреждений (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;

сотрудники должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы, связанные с работой Библиотеки;

библиотека должна предоставить получателям услуги право пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях учреждения, обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров получателей услуги;

получателям услуги должна быть предоставлена возможность сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди на получение документов;

библиотека обязана по желанию получателей услуги предоставить книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений получателей услуги по улучшению обслуживания.

4.4.Требования к прочим аспектам деятельности:

сотрудникам Библиотеки запрещается использовать сведения о получателях услуги, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания;

библиотека не реже одного раза в год должна проводить опрос получателей услуги с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для получателей услуги и управления культуры администрации города.

Выполнение указанных в настоящем разделе требований не освобождает учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.5. Основные показатели качества предоставляемой услуги.

Оценка качества муниципальной услуги осуществляется по комплексу критериев и соответствующих каждому критерию показателей:

обеспечение доступности, объем предоставленных услуг (число зарегистрированных читателей, число посещений, количество выданных документов);

интенсивность обновления текущей деятельности (читаемость, обращаемость, прирост книжного фонда, использование инновационных форм работы, проведение мероприятий по активизации чтения);

качество управления персоналом (доля библиотечных кадров с высшим профессиональным и средне – специальным образованием от общего числа библиотечных работников);

соответствие современным технологиям (доля библиотечного фонда, отраженного в электронном каталоге, количество единиц, выгруженных из электронных ресурсов);

прозрачность и доступность информации об учреждении (ежегодный отчет о деятельности, количество публикаций и выпуск специальных изданий).

5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта качества

5.1. Общие положения

5.1.1.Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества может любой получатель услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

5.1.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Библиотеки;

жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Библиотеки (в его отсутствие заместителю);

жалоба на нарушение требований Стандарта в управление культуры;

обращение в суд;

иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

5.2.Указание на нарушение требований Стандарта качества сотруднику Библиотеки.

5.2.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Библиотеки с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.2.3.Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Библиотеки не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3.Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Библиотеки.

5.3.1.При выявлении нарушений требований настоящего Стандарта заявитель может обратиться с жалобой к руководителю Библиотеки не позднее 3 дней после фиксации факта нарушения требований Стандарта заявителем. Обращение может быть осуществлено в простой устной форме. Руководитель не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.2.Руководитель Библиотеки при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

удовлетворить требования заявителя непосредственно после получения жалобы в присутствии заявителя.

Если это невозможно:

либо принять жалобу заявителя с целью проведения разбирательств и последующего удовлетворения (полного или частичного) требований заявителя;

либо аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований (в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, наличия причин считать жалобу заявителя безосновательной, по иным причинам);

принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя.

5.3.3.Принятие жалобы заявителя с целью разбирательства и последующего удовлетворения:

Если невозможно удовлетворить требования заявителя непосредственно после получения жалобы и в присутствии заявителя, руководитель Библиотеки принимает жалобу заявителя с целью проведения разбирательств и последующего удовлетворения (полного или частичного) требований заявителя.

При этом руководитель должен совершить следующие действия:

5.3.3.1.Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.3.2.Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, ответственных за нарушение требований Стандарта (в случае персонального нарушения требований Стандарта).

5.3.3.3.По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта в присутствии заявителя.

5.3.3.4. Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.3.5.Предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

Ф.И.О. заявителя;

Ф.И.О. лица, которого он представляет;

адрес проживания заявителя;

контактный телефон;

содержание жалобы заявителя;

дата и время фиксации нарушения заявителем;

факты нарушения требований Стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником Библиотеки;

лицо, допустившее нарушение требований Стандарта (при персональном нарушении) - по данным заявителя, либо согласованные данные;

нарушения требований Стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

подпись руководителя Библиотеки (его заместителя), печать;

подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.3.6.Провести служебное расследование (дознание) наличия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.3.7.Устранить нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.3.8.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта в соответствии с действующим законодательством.

5.3.3.9.Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя по контактному телефону (адресу электронной почты) о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.3.10.По просьбе заявителя предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен по телефону в соответствии с п.5.3.3.9.

5.3.3.11.Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта) от имени учреждения за факт нарушения требований Стандарта, если такие извинения не были принесены ранее.

В случае отказа руководителя устранить отдельные нарушения, от применения дисциплинарных взысканий к ответственным сотрудникам, и в случае нарушения сроков, указанных в п. 5.3.3.9, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3.4. Аргументированный отказ в принятии жалобы заявителя

В случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, наличия причин считать жалобу заявителя безосновательной, по иным причинам, руководитель Библиотеки вправе аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя, руководитель должен в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

Ф.И.О. заявителя;

Ф.И.О. лица, которого он представляет;

адрес проживания заявителя;

контактный телефон;

наименование организации, принявшей жалобу;

содержание жалобы заявителя;

дата и время фиксации нарушения заявителем;

причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

Заявитель, получивший аргументированный отказ, может использовать иные способы обжалования.

5.4.Жалоба на нарушение требований Стандарта в орган администрации города Ханты-Мансийска, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - управление культуры.

Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### 5.5. Жалоба на несоответствие Стандарту, подаваемая в судебном порядке

Вне зависимости от использования иных способов обжалования заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в суде в установленном законодательством РФ порядке. При этом могут подаваться как индивидуальные, так и коллективные иски к нарушителям.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества

6.1.Ответственность за нарушение требований Стандарта сотрудников библиотеки.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам библиотеки устанавливаются руководителем в соответствии с действующим законодательством, внутренними документами Библиотеки и требованиями настоящего Стандарта качества.

Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньше чем:

за однократное нарушение требований Стандарта качества в течение трех месяцев – замечание;

за повторное нарушение требований Стандарта качества в течение трех месяцев – выговор;

за пятикратное нарушение требований Стандарта качества в течение трех месяцев – увольнение.

Сотрудникам Библиотеки, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после наложения взыскания.

6.2.Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя Библиотеки. Руководитель несет полную ответственность за нарушения требований настоящего Стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к руководителю устанавливаются работодателем в соответствии с действующим законодательством, трудовым договором на основании представления управления культуры по результатам проверочных действий, санкций уполномоченных органов администрации города, региональных, федеральных органов или судебного решения.

Рекомендуемые меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к руководителю устанавливаются в размерах не меньше, чем:

за 1 и более (до 5) нарушений Библиотекой требований Стандарта качества в течение года – замечание;

за 5 и более (до 20) нарушений Библиотекой требований Стандарта качества в течение года – выговор;

за 20 и более нарушений Библиотекой требований Стандарта качества в течение года – увольнение;

за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки управления культуры по устранению нарушений требований Стандарта качества, в установленные сроки – выговор;

за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки управления культуры по устранению нарушений требований Стандарта качества, в установленные сроки – увольнение.

Руководителю Библиотеки, в отношении которого применяются дисциплинарные взыскания, допустившему нарушения Библиотекой требований Стандарта качества в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителю Библиотеки, в отношении которого применяются дисциплинарные взыскания, не может быть предоставлена стимулирующая выплата (премия) в течение месяца после применения взыскания.

7.Порядок проверки соответствия деятельности Библиотеки требованиям Стандарта

7.1.Управление культуры по своему усмотрению может проводить регулярные проверки соответствия деятельности Библиотеки требованиям настоящего Стандарта с целью повышения качества оказания муниципальной услуги не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года.

7.2.Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления об её проведении.

7.3.Регулярная проверка проводится должностными лицами и начальником управления культуры или их заместителями в присутствии руководителя Библиотеки

7.4.В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности каждому из требований Стандарта, указанных в разделах 3‑5 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.5.В ходе регулярной проверки составляется акт, подписываемый проводившими проверку должностными лицами и руководителем Библиотеки (или заместителями).

7.6.По результатам проверки управление культуры готовит предписание для руководителя Библиотеки:

по устранению выявленных нарушений требований настоящего Стандарта;

по применению санкций в соответствии с действующим законодательством.

7.7.Информация о результатах регулярной проверки в отношении Библиотеки должна быть опубликована на официальном сайте администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение

к стандарту качества предоставления

муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

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

(Ф.И.О. руководителя ответственного органа администрации)

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

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

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

(Ф.И.О. заявителя)

провожающий 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

допущенное\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование организации, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1.

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

2.

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

3.

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение

к стандарту качества предоставления

муниципальной услуги

«Библиотечное обслуживание населения»

(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет)

обращение к руководителю организации, оказывающей услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о принятых мерах по факту получения жалобы\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет)
2. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет)
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем организации, оказывающей услугу\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет)
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

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

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

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

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

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

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

Подпись\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Дата\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Приложение 2

к постановлению администрации

города Ханты-Мансийска

от 21.12.2009 № 1199

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги

«Организация культурного досуга населения на базе учреждений и организаций культуры»

1. Общие положения

1.1.Стандарт качества предоставления муниципальной услуги (далее – Стандарт качества) устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Организация культурного досуга населения на базе учреждений и организаций культуры» (далее – муниципальная услуга), включая основные требования к объему и качеству, процедурам исполнения муниципальной услуги и методам контроля.

1.2.Разработчиком настоящего Стандарта качества является управление культуры администрации города Ханты-Мансийска – орган администрации города Ханты-Мансийска, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги (далее – управление культуры).

1.3.Субъекты, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной услуги:

управление культуры.

Местонахождение: ул. Дзержинского,7, кабинет 252 (тел.33-50-80);

муниципальное учреждение «Культурно-досуговый центр «Октябрь» и организации иных форм собственности, имеющие право на оказание муниципальной услуги на основании муниципального контракта (далее - Учреждение).

Местонахождение: ул. Дзержинского,7 (тел.33-21-44).

1.4. Содержание муниципальной услуги:

организация и проведение культурно-массовых и просветительских мероприятий (далее - культурно-массовые мероприятия):  
организация и проведение мероприятий различных форм культурно-просветительной, культурно-массовой, художественно-просветительной и досуговой деятельности (театрализованные представления, праздники, карнавалы, концертные, танцевально-развлекательные, литературно-художественные, игровые программы, вечера отдыха, дискотеки, детские утренники, семейные праздники, выставки, смотры, конкурсы, фестивали, ярмарки, народные гуляния, национальные праздники, обряды, конференции, слеты, творческие мастер-классы и др.);

организация и проведение театрально-зрелищных мероприятий (концертов, спектаклей, филармонических уроков, тематических абонементов, музыкально-литературных вечеров, кукольных представлений, музыкальных фестивалей с участием приглашенных профессиональных коллективов и исполнителей);

организация и проведение культурно-массовых и досуговых мероприятий на открытых площадках (в условиях природной среды): праздники, народные гуляния, выставки-ярмарки, конкурсные, игровые программы и др.; организация работы аттракционов прокат аттракционов.

Организация работы клубных формирований:

создание и организация деятельности кружков, студий и коллективов народного творчества, любительских объединений, клубов по интересам и других клубных формирований различных направлений и жанров.

Предоставление сопутствующих услуг:

прокат сценических костюмов, культурного, спортивного инвентаря, кассет аудио-видео- записи (далее – имущество Учреждения);

осуществление аудио - видеозаписи мероприятий;

оказание организационно-методической помощи организациям и населению в разработке сценарных, методических материалов и т.п.;

реализация продуктов культурной деятельности и сопутствующих им товаров.

1.5.Муниципальная услуга, предоставляемая в соответствии с муниципальным заданием, как правило, оказывается на безвозмездной основе. Учреждение в случаях, предусмотренных действующим законодательством, муниципальными правовыми актами может оказывать услуги с частичной и (или) полной оплатой по ценам (тарифам), устанавливаемым в порядке, определенном органами местного самоуправления.

2.Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Конституция Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.93);

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

Федеральный закон от 09.10.92 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

Устав города Ханты-Мансийска, принятый решением Думы города Ханты-Мансийска от 30.06.2005 № 90;

постановление администрации города Ханты-Мансийска от 08.07.2009 № 510 «Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг города Ханты-Мансийска»;

постановление администрации города Ханты-Мансийска от 07.09.2009 №735 «Об утверждении реестра муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска»;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

1. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

Учреждение является общедоступным культурным центром для населения.

Муниципальная услуга должна быть оказана населению независимо от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, социального статуса, имущественного положения, места жительства и места регистрации (далее – Получатель услуги).

3.1.Порядок получения доступа к посещению культурно-массовых мероприятий.

3.1.1.Для посещения культурно-массовых мероприятий, проводимых Учреждением в помещениях, Получателю услуги необходимо совершить следующие действия:

3.1.1.1. Приобрести билет на посещение культурно-массового мероприятия в кассе Учреждения или иным доступным способом, если его посещение является платным. Театрально-зрелищные мероприятия с приглашением профессиональных коллективов и исполнителей организуются на платной основе.

Учреждение вправе отказать Получателю услуги в продаже билета в случае отсутствия билетов на посещение культурно-массового мероприятия на требуемую дату и время. Отказ в продаже билета Учреждением по иным основаниям не допускается.

Получить пригласительный билет, если посещение культурно-массового мероприятия адресное и организовано для конкретной аудитории. Список приглашенных и порядок вручения пригласительных билетов определяется заказчиками муниципальной услуги.

В случае организации посещения культурно-массового мероприятия по принципу «свободного входа» билетная система не применяется.

* + - 1. Явиться в указанное в билете (пригласительном билете) время и место проведения культурно-массового мероприятия и предъявить билет (пригласительный билет) сотруднику Учреждения, отвечающему за допуск посетителей на культурно-массовое мероприятие.

В случае организации посещения культурно-массового мероприятия по принципу «свободного входа» явиться в указанное в анонсе (афише) мероприятия время и место проведения культурно-массового мероприятия.

3.1.2.В билете (пригласительном билете) должны быть указаны наименование культурно-массового мероприятия, цена (если его посещение является платным), дата, время и место проведения.

3.1.3.Учреждение вправе отказать Получателю услуги в посещении культурно-массового мероприятия в случае:

отсутствия билета (пригласительного билета), дающего право на посещение культурно-массового мероприятия в день и время обращения;

отсутствия свободных мест (если посещение культурно-массового мероприятия организовано по принципу «свободного входа»);

нахождения Получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, а также в случаях, если от его одежды исходит резкий неприятный запах, одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения, других Получателей услуги;

несоблюдения Получателем услуги общепринятых норм поведения в общественных местах (сквернословие, курение в не отведённых для этих целей местах и т.п.).

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

3.1.4.Для посещения культурно-массовых мероприятий, проводимых Учреждением на открытых площадках (в условиях природной среды), Получателю услуги необходимо явиться в указанное в анонсе (афише) мероприятия место проведения культурно-массового мероприятия в любое время в период его проведения.

3.2. Порядок получения доступа к посещению занятий в клубных формированиях.

3.2.1. Для осуществления возможности заниматься в клубных формированиях Получателю услуги необходимо подать в Учреждение заявление о приеме в клубное формирование. За несовершеннолетних граждан подачу заявления осуществляет родитель (законный представитель). В заявлении необходимо указать:

Ф.И.О., дату рождения Получателя услуги;

место жительства;

контактный телефон;

наименование клубного формирования;

дату написания заявления;

подпись Получателя услуги (заявителя).

3.2.2.В случае подачи заявления от имени несовершеннолетнего родитель (законный представитель) обязан представить медицинское заключение об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании выбранного профиля.

3.2.3. Учреждение может отказать Получателю услуги (заявителю) в приеме заявления в следующих случаях:

в заявлении указаны не все пункты необходимые к заполнению;

непредставления медицинского заключения об отсутствии у ребенка противопоказаний для занятий в клубном формировании выбранного профиля.

Отказ в приеме заявления по иным основаниям не допускается.

3.2.4. По факту приема заявления Учреждение:

зачисляет Получателя услуги, если клубное формирование выбранного профиля действует на безвозмездной основе (при наличии свободных мест);

предлагает заявителю заключить договор о посещении занятий Получателем услуги, если клубное формирование выбранного профиля действует на возмездной основе (при наличии свободных мест).

В случае отсутствия свободных мест в клубном формировании выбранного профиля предлагает заявителю поставить его заявление на учет для удовлетворения в порядке очередности. При наступлении очередности Учреждение сообщает заявителю о возможности начать занятия в клубном формировании.

3.2.5.Зачисление Получателя услуги в клубное формирование или заключение с ним (заявителем) договора является допуском к посещению занятий в соответствии с расписанием и установленными правилами проведения занятий в Учреждении.

3.3. Порядок доступа к получению сопутствующих услуг.

Прокат имущества Учреждения предоставляется на возмездной основе. Учреждение при передаче имущества в прокат должно в присутствии Получателя услуги проверить его на предмет исправности. Имущество передается в прокат на основании заключенного с Получателем услуги договора проката и произведенной оплаты в кассу или на счет Учреждения по предъявлении платежного документа. Договором проката должны быть предусмотрены срок возврата имущества, условия и размер возмещения его полной стоимости в случае нанесения ущерба имуществу Учреждения.

1. Требования к качеству муниципальной услуги

4.1.Требования к основным факторам деятельности Учреждения, влияющим на качество предоставления муниципальной услуги:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение. В Учреждении в обязательном порядке должны быть: Устав Учреждения, руководства, правила, инструкции, положения, методики клубной работы, регламентирующие процесс предоставления услуг и контроля, а также предусматривающие меры совершенствования работы Учреждения. Прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего и трудового распорядка, инструкции, технический и энергетический паспорт учреждения;

ресурсное обеспечение Учреждения (транспорт, мебель, инструменты, реквизиты, специальное оборудование и т.д.). Учреждение должно быть оснащено мебелью, аппаратурой, оргтехникой, бытовой техникой, необходимым реквизитом, звуковым, световым, другим специальным оборудованием, отвечающим требованиям технических стандартов и обеспечивающим надлежащее качество предоставления муниципальной услуги;

укомплектованность персоналом. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимым для выполнения возложенных на него обязанностей. Квалификация специалистов должна поддерживаться на высоком уровне периодической учебой на курсах повышения квалификации, семинарах или иными действенными способами. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать морально-эстетическими качествами, чувством ответственности;

наличие информации об Учреждении, порядке и правилах предоставления Услуг населению. Учреждение обязано довести до Получателей услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Получатель услуги вправе потребовать предоставление необходимой и достоверной информации о предоставляемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

В состав информации Учреждения об услугах в обязательном порядке должны быть включены:

перечень услуг, предоставляемых Учреждением;

характеристика услуги, условия ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

прейскурант цен (тарифов) на услуги, оказываемые на платной и (или) частично оплачиваемой основе;

правила и условия эффективного и безопасного предоставления отдельных видов услуг;

возможность получения оценки качества услуги со стороны Получателя услуги;

возможность влияния Получателя услуги на качество услуги.

Наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля над деятельностью Учреждения.

Учреждение должно иметь документально оформленную внутреннюю (собственную) систему контроля за качеством оказываемых услуг в соответствии с требованиями настоящего Стандарта качества, которая должна охватывать этапы планирования, непосредственного предоставления услуги, отчетности, работы с Получателями услуги, оформления результатов контроля, выработки мероприятий по устранению выявленных недостатков. Приказом руководителя должны быть назначены ответственные лица за качественное оказание услуги, сформирована служба контроля за качеством предоставления услуги в соответствии со Стандартом. Руководитель Учреждения обязан:

обеспечить разъяснение и доведение Стандарта качества до всех структурных подразделений и сотрудников Учреждения;

четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала Учреждения, осуществляющего предоставление услуг и контроль качества муниципальной услуги;

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания услуги.

Внешняя система контроля включает в себя контроль соответствия фактически предоставляемых услуг Учреждением требованиям настоящего Стандарта качества, осуществляемый управлением культуры.

4.2. Обеспечение условий предоставления муниципальной услуги

4.2.1.Общие условия предоставления муниципальной услуги Учреждением:

учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных или приспособленных зданиях и помещениях, доступных для населения;

территория, прилегающая к зданию Учреждения, должна быть очищена от мусора, в зимнее время - от снега и льда, в темное время суток подходы к зданию Учреждения должны быть освещены;

на территории здания Учреждения должна быть оборудована автомобильная парковка не менее чем на 15 мест;

учреждение обязано обеспечить для Получателей услуги наличие гардероба не менее чем 700 мест. Гардероб должен начинать работать не менее чем за один час до начала культурно-массового мероприятия. Перерывы в работе гардероба должны составлять не более 5 минут подряд и не более 30 минут в период проведения культурно-массового мероприятия;

все помещения Учреждения в соответствии со своим назначением должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, техники безопасности, должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на здоровье населения, персонала и на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной влажности и температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.);

в фойе здания Учреждения должны быть оборудованы места для ожидания, в том числе не менее чем 20 сидячими местами;

туалетные комнаты должны быть доступны для Получателей услуги и снабжены мусорными корзинами, туалетной бумагой, мылящимися средствами, электрополотенцем (сушителем для рук). Туалетные комнаты не могут быть закрыты на уборку и санитарную обработку более чем 10 минут подряд;

в здании Учреждения должны быть отведены места для курения, оснащенные специальными пепельницами и урнами;

сотрудники Учреждения обязаны проявлять к Получателям услуги максимальную вежливость, внимание, терпение, в пределах своей компетенции отвечать на вопросы посетителей либо указать сотрудников Учреждения, которые могли бы компетентно ответить;

в Учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи Получателям услуги;

учреждение обязано обеспечить общественный порядок во время проведения культурно-массового мероприятия с помощью наряда милиции, поста охраны либо с применением кнопки тревожной сигнализации для вызова вневедомственной охраны;

во время предоставления муниципальной услуги Учреждение должно обеспечить дежурство сотрудников Учреждения в целях соблюдения пожарной безопасности и своевременного оповещения о пожаре;

при возникновении пожара сотрудники Учреждения должны в первую очередь обеспечить эвакуацию детей, людей пожилого возраста;

учреждение должно обеспечить по мере необходимости косметический ремонт помещений либо капитальный ремонт здания;

при проведении культурно-массового мероприятия на открытых площадках (в условиях природной среды) в случае превышения планируемого количества Получателей услуги 500 человек Учреждением должны быть обеспечены дежурство бригады скорой медицинской помощи, наряда милиции для охраны общественного порядка.

4.2.2. Требования к организации культурно-массового мероприятия:

предоставление муниципальной услуги должно обеспечиваться своевременной информацией через публикацию в газете «Самарово – Ханты-Мансийск», ценовой доступностью для большинства Получателей услуги;

при организации платного посещения культурно-массового мероприятия билетные кассы Учреждения должны работать в течение не менее недели до его проведения с 12.00 до 20.00 часов. Перерывы в работе билетных касс должны составлять не менее 10 минут подряд и не более одного часа. Ожидание в очереди в билетную кассу Учреждения не должно превышать 30 минут;

культурно-массовые мероприятия должны начинаться не ранее 10.00 часов и заканчиваться не позднее 23.00 часов по местному времени.

4.2.3. Требования к организации работы клубных формирований:

деятельность клубных формирований должна регламентироваться Положением о клубных формированиях, другим локальным актом Учреждения, в котором в обязательном порядке должны быть предусмотрены требования к организации занятий (репетиций), формированию репертуара, участию в культурно-массовых мероприятиях Учреждения, наполняемости клубных формирований, охранные нормы выступлений, другие требования в соответствии с действующим законодательством;

учреждение должно предоставить в свободном доступе расписание занятий (репетиций) клубных формирований за неделю до начала занятий. Об изменениях в расписании занятий Учреждение уведомляет Получателей услуги (родителей или законных представителей) не менее чем за 5 дней до вступления в силу этих изменений посредством вывешивания объявления, иным доступным способом;

расписание занятий в клубных формированиях должно предполагать начало занятий не ранее 8:00 часов, окончание не позднее 22:00 часов. Для детей школьного возраста занятия должны проводиться в первой половине дня в период с 08:00 до 12:15 часов, во второй половине дня – с 14:30 до 20:00 часов;

помещения для занятий должны быть оборудованы необходимой мебелью, музыкальными инструментами, бытовой техникой по профилю клубного формирования;

клубные формирования, участвующие в культурно-массовых мероприятиях должны быть обеспечены театральными, сценическими, другими костюмами и музыкальными инструментами;

при участии клубных формирований в культурно-массовых мероприятиях, проводимых на открытых площадках (в условиях природной среды), Учреждение обязано обеспечить участников транспортным средством (в том числе для перевоза музыкальных инструментов, костюмов), местом для переодевания;

учреждение должно обеспечить участие творческих коллективов в городских, региональных, Всероссийских и международных конкурсах и фестивалях не реже 1 раза в два года.

учреждение не должно привлекать занимающихся без их согласия или согласия родителей, законных представителей (в случае предоставления услуги несовершеннолетним детям) к труду, не относящемуся к содержанию занятия в клубном формировании;

сотрудники Учреждения, лично взаимодействующие с занимающимися и иными посетителями, должны проходить медицинское обследование не реже одного раза в год.

Выполнение указанных в настоящих разделах требований не освобождает Учреждение от установленной законодательством ответственности за соблюдение иных утвержденных в установленном порядке норм и правил.

4.2.4. Основные критерии оценки качества муниципальной услуги

Учреждение должно своевременно и в необходимом объеме предоставлять качественную муниципальную услугу с учетом потребностей населения в тех или иных видах услуг по доступным для большей части населения ценам. Качественное оказание муниципальной услуги Учреждения должно обеспечивать удовлетворение духовных, интеллектуальных потребностей, расширение общего и культурного уровня, сферы общения населения, содействие в развитии творческих начал у населения, повышению творческой активности населения, всестороннему развитию детей и подростков, нравственному, эстетическому, патриотическому воспитанию граждан.

Качество предоставления муниципальной услуги Учреждением оценивается комплексом критериев и соответствующих каждому критерию объемных показателей:

обеспечение доступности, объем предоставленных услуг (количество посетителей, количество культурно-массовых мероприятий);

создание условий для развития личности (количество клубных формирований, участников);

разнообразие тематической направленности проводимых мероприятий (не менее 5 направлений);

разнообразие жанровых направлений деятельности самодеятельных творческих коллективов (не менее 5 направлений);

интенсивность обновления текущей деятельности (количество новых концертных программ, постановок);

доступность и прозрачность информации об Учреждении (ежегодный отчет о деятельности, количество публикаций, статей, информаций);

качество управления персоналом (отношение специалистов с высшим и средним специальным образованием к общему количеству работающих);

показатели надёжности/регулярности оказываемой муниципальной услуги (число дней фактических занятий в клубных формированиях, число дней фактического оказания муниципальной услуги в части организации и проведения культурно-досуговых и просветительских мероприятий).

5. Порядок обжалования нарушений требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги

5.1. Общие положения

5.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальных услуг может любой Получатель услуги. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

5.1.2.Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Стандарта качества предоставления муниципальных услуг (далее – заявитель) при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения;

жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения (в его отсутствие заместителю);

жалоба на нарушение требований Стандарта в орган администрации города Ханты-Мансийска, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - управление культуры администрации города Ханты-Мансийска;

обращение в суд;

иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

5.2.Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения.

5.2.1.При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику Учреждения с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

5.2.2.При невозможности, отказе или неспособности сотрудника Учреждения устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.2.3. Обжалование в форме указания на нарушение требований Стандарта сотруднику Учреждения не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

5.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта руководителю Учреждения.

5.3.1. При выявлении нарушений требований настоящего Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой к руководителю Учреждения не позднее 3 дней после фиксации факта нарушения требований Стандарта заявителем. Обращение может быть осуществлено в простой устной форме. Руководитель Учреждения не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

5.3.2.Руководитель Учреждения при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующие действий:

удовлетворить требования заявителя непосредственно после получения жалобы в присутствии заявителя.

Если это невозможно:

либо принять жалобу заявителя с целью проведения разбирательств и последующего удовлетворения (полного или частичного) требований заявителя;

либо аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований (в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, наличия причин считать жалобу заявителя безосновательной, по иным причинам).

Принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворению требований заявителя.

5.3.3.Принятие жалобы заявителя с целью разбирательства и последующего удовлетворения:

5.3.3.1.Если невозможно удовлетворить требования заявителя непосредственно после получения жалобы и в присутствии заявителя, руководитель Учреждения принимает жалобу заявителя с целью проведения разбирательств и последующего удовлетворения (полного или частичного) требований заявителя.

5.3.3.2.При этом руководитель Учреждения должен совершить следующие действия:

5.3.3.2.1.Совместно с заявителем и при его помощи удостовериться в наличии факта нарушения требований Стандарта (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем).

5.3.3.2.2.Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, ответственных за нарушение требований Стандарта (в случае персонального нарушения требований Стандарта).

5.3.3.2.3.По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований Стандарта в присутствии заявителя.

5.3.3.2.4.Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.3.3.2.5. Предоставить заявителю расписку в получении жалобы. Расписка должна содержать следующую информацию:

Ф.И.О. заявителя;

Ф.И.О. лица, которого он представляет;

адрес проживания заявителя;

контактный телефон;

содержание жалобы заявителя;

дата и время фиксации нарушения заявителем;

факты нарушения требований Стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником организации;

лицо, допустившее нарушение требований Стандарта (при персональном нарушении) - по данным заявителя, либо согласованные данные;

нарушения требований Стандарта, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

подпись руководителя Учреждения (его заместителя), печать;

подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

5.3.3.2.6. Провести служебное расследование (дознание) наличия фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

5.3.3.2.7.Устранить нарушения требований Стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

5.3.3.2.8.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Стандарта в соответствии действующим законодательством.

5.3.3.2.9. Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя по контактному телефону (адресу электронной почты) о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

о примененных дисциплинарных взысканиях в отношении конкретных сотрудников (с указанием конкретных мер и сотрудников);

об отказе в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

5.3.3.2.10. По просьбе заявителя предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен по телефону в соответствии с п.2.9.

5.3.3.2.11.Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований Стандарта) от имени Учреждения за факт нарушения требований Стандарта, если такие извинения не были принесены ранее.

5.3.3.3. В случае отказа руководителя Учреждения устранить отдельные нарушения, от применения дисциплинарных взысканий к ответственным сотрудникам и в случае нарушения сроков, указанных в п. 5.3.3.2.9, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3.4. Аргументированный отказ в принятии жалобы заявителя.

5.3.4.1. В случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Стандарта, наличия причин считать жалобу заявителя безосновательной, по иным причинам, руководитель Учреждения вправе аргументированно отказать заявителю в удовлетворении его требований.

5.3.4.2. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя, руководитель Учреждения должен в день подачи жалобы предоставить официальное письмо, содержащее следующую информацию:

Ф.И.О. заявителя;

Ф.И.О. лица, которого он представляет;

адрес проживания заявителя;

контактный телефон;

наименование организации, принявшей жалобу;

содержание жалобы заявителя;

дата и время фиксации нарушения заявителем;

причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

Заявитель, получивший аргументированный отказ, может использовать иные способы обжалования.

5.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта в орган администрации города Ханты-Мансийска, ответственный за организацию предоставления муниципальной услуги - управление культуры администрации города Ханты-Мансийска.

Подача и рассмотрение жалобы в управление культуры осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

### 5.5. Жалоба на несоответствие Стандарту, подаваемая в судебном порядке

Вне зависимости от использования иных способов обжалования заявитель вправе обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта в суде в установленном законодательством РФ порядке. При этом могут подаваться как индивидуальные, так и коллективные иски к нарушителям.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальных услуг

6.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта сотрудников Учреждения.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к сотрудникам Учреждения устанавливаются руководителем Учреждения в соответствии с действующим законодательством.

Рекомендуемые меры ответственности к сотрудникам, несущим персональную ответственность за нарушение отдельных требований настоящего Стандарта, устанавливаются в размере, не меньше чем:

за однократное нарушение требований Стандарта качества в течение трех месяцев – замечание;

за повторное нарушение требований Стандарта качества в течение трех месяцев – выговор;

за пятикратное нарушение требований Стандарта качества в течение трех месяцев – увольнение.

Сотрудникам Учреждения, в отношении которых применяются дисциплинарные взыскания, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после наложения взыскания.

6.2. Ответственность за нарушение требований Стандарта руководителя Учреждения. Руководитель Учреждения несет полную ответственность за нарушения требований настоящего Стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к руководителю Учреждения устанавливаются работодателем в соответствии с действующим законодательством, трудовым договором на основании представления управления культуры по результатам проверочных действий, санкций уполномоченных органов администрации города, региональных, федеральных органов или судебного решения.

Рекомендуемые меры ответственности за нарушение требований Стандарта качества к руководителю устанавливаются в размерах не меньше, чем:

за 1 и более (до 5) нарушений Учреждением требований Стандарта качества в течение года – замечание;

за 5 и более (до 20) нарушений Учреждением требований Стандарта качества в течение года – выговор;

за 20 и более нарушений Учреждением требований Стандарта качества в течение года – увольнение;

за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки управления культуры по устранению нарушений требований Стандарта качества, в установленные сроки – выговор;

за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки управления культуры по устранению нарушений требований Стандарта качества, в установленные сроки – увольнение.

Руководителю Учреждения, в отношении которого применяются дисциплинарные взыскания, допустившего нарушения Учреждения требований Стандарта качества в течение года более 10 раз (либо более двух раз по нарушениям, связанным с возникновением угрозы для жизни людей или применением физического насилия), не может быть выплачена часть оплаты труда, зависящая от результатов деятельности.

Руководителю Учреждения, в отношении которого применяются дисциплинарные взыскания, не может быть предоставлена стимулирующая выплата (премия) в течение месяца после применения взыскания.

7.Порядок проверки соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта

7.1. Управление культуры по своему усмотрению может проводить регулярные проверки соответствия деятельности Учреждения требованиям настоящего Стандарта с целью повышения качества оказания муниципальной услуги не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года (далее – проверка).

7.2. Регулярная проверка проводится без предварительного уведомления о её проведении.

7.3. Регулярная проверка проводится должностными лицами и начальником управления культуры или их заместителями в присутствии руководителя Учреждения

7.4. В ходе регулярной проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности каждому из требований, указанных в разделах 3‑5 (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия).

7.5. В ходе регулярной проверки составляется акт, подписываемый проводившими проверку должностными лицами и руководителем Учреждения (их заместителями).

Заверение акта со стороны проверяющих осуществляется двумя жителями города, не являющимися муниципальными служащими или сотрудниками Учреждения.

7.6. По результатам проверки управление культуры готовит предписание для руководителя Учреждения:

по устранению выявленных нарушений требований настоящего Стандарта;

по применению санкций в соответствии с действующим законодательством.

7.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении Учреждения должна быть опубликована на официальном сайте администрации города в сети Интернет не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение

к стандарту качества предоставления муниципальной услуги

«Организация культурного досуга населения

на базе учреждений и организаций культуры»

(лицевая сторона)

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

(Ф.И.О. руководителя )

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

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований Стандарта качества муниципальной услуги

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

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

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

(своего, или ФИО лица, которое представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества муниципальной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование Учреждения, допустившего нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

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

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Приложение

к стандарту качества предоставления муниципальной услуги

«Организация культурного досуга населения

на базе учреждений и организаций культуры»

(обратная сторона)

До момента подачи настоящей жалобы мною (моим доверителем) были использованы следующие способы обжалования вышеуказанных нарушений:

обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

обращение к руководителю Учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_ (да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
2. Официальное письмо Учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(да/нет).
4. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.
6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ паспорт серия \_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |
| дата выдачи ­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  | подпись |
| контактный телефон\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

дата