**Магаданская область**

АДМИНИСТРАЦИЯ

ОМСУКЧАНСКОГО ГОРОДСКОГО ОКРУГА

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

От 27.04.2017г. № 341

пос. Омсукчан

|  |
| --- |
| Об утверждении Стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Омсукчанского городского округа |

В соответствии с постановлением администрации Омсукчанского городского округа от 28.03.2016г. № 169 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнения работ) муниципальными учреждениями Омсукчанского городского округа», в целях повышения качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки», администрация Омсукчанского городского округа

ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Утвердить Стандарт качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Омсукчанского городского округа согласно приложению к настоящему постановлению (далее - Стандарт).

2. Настоящее постановление подлежит размещению (опубликованию) на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» в сети Интернет ([www.omsukchan-adm.ru](http://www.omsukchan-adm.ru)).

3. Контроль исполнения настоящего постановления возложить на руководителя управления культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа И.В. Базарова.

И.о. главы администрации И.В. Анисимова

Приложение

к постановлению

администрации

городского округа

от 27.04.2017г. № 341

**СТАНДАРТ**

качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Омсукчанского городского округа

**I. Общие положения**

1. Настоящий Стандарт распространяется на муниципальную услугу «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее - Услуга), предоставляемую населению Омсукчанского городского округа муниципальным учреждением культуры.

Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, ее оформление и регистрацию, получение Услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

2. Настоящим Стандартом устанавливаются обязательные требования, обеспечивающие необходимый уровень качества и доступности Услуги в целом, а также на каждом этапе ее предоставления, включая обращение за Услугой, его оформление и регистрацию, получение услуги, оценку качества Услуги и рассмотрение жалоб (претензий) получателей Услуги.

3. В настоящем Стандарте применяются следующие термины и определения:

Муниципальная услуга – услуга, оказываемая (выполняемая) в соответствии с муниципальным заданием учреждением, осуществляемая в рамках компетенции и ответственности данного учреждения, направленная на удовлетворение потребностей получателей услуг;

Стандарт качества предоставления муниципальных услуг – правила, обязательные для исполнения и устанавливаемые в интересах получателей услуг, минимальные требования к оказанию услуги, включающие количественные и качественные характеристики оказания данной услуги;

Библиотечный фонд – совокупность документов, собираемых в библиотеке в соответствии с ее функциями и задачами для и хранения и представления их пользователям библиотеки;

Нестационарное обслуживание – обслуживание читателей за пределами библиотеки с использованием передвижных библиотек, библиотечных пунктов и других форм работы, обеспечивающих приближение книги к месту работы или жительства населения.

4. Наименование Услуги: «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

5. Содержание 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 Учреждения, 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.

6. В качестве исполнителя Услуги выступает муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан» (далее – Учреждение).

В структуру Учреждения входят без права юридического лица:

- муниципальная библиотека п. Омсукчан,

- муниципальная детская библиотека п. Омсукчан.

7. Орган, ответственный за предоставление Услуги - Управление культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа (далее – Управление культуры).

Контактная информация об Учреждении, оказывающем данную Услугу, и органе, ответственном за предоставление Услуги, приведена в приложении № 1 к настоящему Стандарту.

8. Предоставление Услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

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

- Федеральный закон Российской Федерации от 09.10.1992г. № 3612-1 «Основы законодательства РФ о культуре»;

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994г. № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (с изменениями и дополнениями);

- Федеральный закон Российской Федерации от 29.12.1994г. № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 03.12.2002г. № 859 «Об обязательном экземпляре изданий»;

- Приказ Минкультуры России от 14.11.1997г. № 682 «Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации»;

- Приказ Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 18.01.2007г. № 19 «Об утверждении правил организации хранения, комплектования, учета и использования документов архивного фонда Российской Федерации и других архивных документов в государственных и муниципальных архивах, музеях и библиотеках, организациях Российской академии наук»;

- Приказ Министерства культуры Российской Федерации от 02.12.1998 № 590 «Об утверждении «Инструкции об учете библиотечного фонда»;

- Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994г. № 736);

- Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят на VI Ежегодной сессии Конференции РБА 24.05.2001г.);

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Магаданской области, Омсукчанского городского округа;

- Устав муниципального бюджетного учреждения культуры «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан», утвержденный приказом от 22.01.2015г. № 6 Управления культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа.

**II. Порядок получения доступа к муниципальной услуге**

9. Потребители Услуги.

Получателями Услуги являются физические или юридические лица, обратившиеся за ее предоставлением в Учреждение (далее – Потребитель).

Единица измерения Услуги – 1 посещение.

10. Порядок доступа к получению Услуги и обращения в Учреждение.

10.1. Свободный доступ Потребителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно - библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности Учреждения.

10.2. Все граждане, проживающие на территории Омсукчанского городского округа, имеют право доступа в Учреждение.

Услуга имеет заявительный характер. Услуга является бесплатной.

Источник финансирования предоставления Услуги – бюджет Омсукчанского городского округа.

10.3. Потребителям Учреждения предоставляется право бесплатного пользования фондами Учреждения, как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие временной регистрации, обслуживаются только в читальном зале.

10.4. Для приобретения возможности получения Услуги в Учреждении Потребителям Услуги необходимо совершить следующие действия:

- предъявить документ, удостоверяющий личность, сообщить сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. При перемене места жительства, изменении фамилии Потребитель 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 Учреждением и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре (билете);

- без предъявления документа, удостоверяющего личность, Потребители 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 3-х раз, если на них нет активного спроса других Потребителей. Для оформления продления срока Потребитель 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 Учреждения;

- расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале - на каждом книжном или читательском формуляре. Потребитель обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в Учреждение расписка Потребителя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Потребители - 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 Учреждения на период с момента окончания рабочего дня до начала следующего, а также на выходные, праздничные и санитарные дни под денежный залог.

10.5. Потребители, которые не могут посещать Учреждение в силу преклонного возраста и физических особенностей, имеют право получать документы из фондов библиотек через нестационарные формы обслуживания.

11. Основания для отказа в оказании Услуги.

11.1. Услуга не оказывается:

- лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- лицам, нарушающим санитарные нормы одежды (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других посетителей);

- лицам, не предоставившим для получения Услуги паспорт (кроме обслуживания в читальном зале);

- лицам, нарушающим правила пользования Учреждением;

- обращения за получением муниципальной услуги (работы) в дни и часы, в которые Библиотека закрыта для посещения.

11.2. Потребители Услуги должны:

- соблюдать общепринятые нормы общественного поведения, тишину, отключать сотовые телефоны, уважая права других пользователей и сотрудников Учреждения;

- при посещении Учреждения, в целях сохранности и соблюдения гигиенических норм пользования общественными помещениями, сдавать верхнюю одежду, сумки, рюкзаки и т.п. в гардероб, если он имеется.

Несоблюдение данных требований является основанием для отказа и ограничений в оказании услуги.

12. Результат предоставления Услуги:

- образование и воспитание населения, повышение его культурного уровня;

- обеспечение оперативного доступа к информационным ресурсам библиотек и информационных систем.

**III. Требования к качеству предоставления муниципальной услуги**

13. Требования к Учреждению.

Услуга оказывается Учреждением, функционирующим в соответствии со следующими основными документами:

1) Устав Учреждения.

Устав Учреждения является основным организационным документом, который регламентирует деятельность Учреждения, предоставляющего данную Услугу. В обязательном порядке должен он включать в себя следующие сведения: наименование и местоположение, юридический статус, правоспособность Учреждения, цели и предмет деятельности Учреждения, права и обязанности Учреждения, его ответственность, порядок управления Учреждением, имущество и финансы Учреждения, организация, оплата и дисциплина труда, порядок его создания, деятельности, реорганизации и ликвидации.

2) Руководства, правила, инструкции, положения регламентируют процесс предоставления Услуги, определяют методы (способы) их предоставления и контроля, а так же предусматривают меры совершенствования работы Учреждения

В Учреждении используются следующие основные руководства и правила:

- правила поведения получателей услуг в библиотеках;

- правила внутреннего трудового распорядка библиотеки;

- приказы Управления культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа в сфере библиотечной деятельности;

- иные руководства и правила в области библиотечного обслуживания.

При оказании Услуги в Учреждении используются следующие инструкции:

- инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);

- инструкции по эксплуатации оборудования (технические паспорта);

- инструкции по охране труда в Учреждении;

- инструкция о мерах пожарной безопасности в Учреждении;

- иные инструкции библиотеки.

Основными Положениями в Учреждении являются:

- положение о представлении платных услуг;

- положение об оплате труда;

- положение по аттестации библиотечных работников;

- иные положения.

3). При оказании Услуги также используются эксплуатационные документы, в состав которых входят:

- технические паспорта на используемое оборудование, включая инструкции пользователя на русском языке;

- сертификаты соответствия на оборудование (сертификаты качества);

- инвентарные описи основных средств;

- иные эксплуатационные документы.

4). Эксплуатационные документы на технику и оборудование должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

14. Требования к режиму работы Учреждения.

Режим работы Учреждения устанавливается с учетом потребностей Потребителей Услуги. Рабочее время Учреждения не должно совпадать с часами рабочего дня основной части населения. Проведение санитарного обслуживания помещений Учреждения не должно занимать более одного дня в месяц. В случае изменения расписания работы Учреждение должно публично известить Потребителей об изменении расписания работы (дней и часов работы) не менее чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

Режим работы Учреждения определяется локальными актами Учреждения, предоставляющего Услугу (приказами о режиме дня и правилами внутреннего трудового распорядка).

Обязательным условием работы Учреждения является проведение санитарного дня не реже одного раза в два месяца.

Предоставление Услуги производится:

- не менее шести дней в неделю;

- не менее 8 часов в день без перерыва на обед.

15. Требования к зданию Учреждения.

Здания Учреждения 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.

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

В Учреждении должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности Потребителей 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.

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

16. Требования к помещениям Учреждения.

16.1. В здании Учреждения должны быть предусмотрены следующие помещения:

- абонементный и читальный залы;

- служебные помещения.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарных норм и правил противопожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная или пониженная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и так далее).

Площадь помещений, занимаемых библиотекой, должна обеспечивать размещение персонала библиотеки и получателей услуги в соответствии с «Нормативами минимального ресурсного обеспечения услуг сельских учреждений культуры (общедоступных библиотек и культурно-досуговых учреждений)», утвержденными приказом Министерства культуры и массовых коммуникаций Российской Федерации от 20.02.2008 № 32 и Модельным стандартом деятельности публичной библиотеки, утвержденным Министерством культуры 31.10.2014г.

Учреждение обязано обеспечить для Потребителей наличие гардероба.

Туалетные комнаты должны быть доступны для Потребителей 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.

Учреждение должно обеспечить по мере необходимости косметический либо капитальный ремонт помещений, здания.

16.2. Учреждение должно быть оснащено оборудованием, аппаратурой и приборами, инвентарем, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги. В Учреждении должна быть медицинская аптечка для оказания доврачебной помощи Потребителям.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов помещения Учреждения должны быть оборудованы предметами библиотечной мебели и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемой Услуги.

К основному оборудованию, используемому в Учреждении, относится:

- компьютерная техника;

- копировально-множительная техника;

- стеллажи для хранения книг;

- столы и стулья;

- стеллажи - шкафы для книжных выставок;

- иное оборудование.

Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотек компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет 1 ПК на 1000 жителей.

Программное обеспечение, устанавливаемое на компьютеры в обязательном порядке должно быть лицензионным.

Оборудование следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять.

Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

Состояние электрического оборудования в Учреждении определяется путем проведения визуального осмотра, замеров сопротивления изоляции (проверка качества изоляции проводов) и так далее.

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

Библиотечный фонд включает в себя:

- книжный фонд;

- фонд периодики;

- медиафонд (информационные ресурсы на аудио, видео, электронных носителях, виниловых дисках).

Нормативный объем фонда Учреждения определяется исходя из средней книгообеспеченности одного жителя - 5-7 томов

Фонд Библиотеки должен ежегодно обновляться. Ежегодное обновление фонда на 1 жителя должно составлять не менее 0,2 книги, 0,1 книга для детей, 0,02 звукозаписи, 0,004 видеозаписи, 0,004 электронного издания.

Фонд Учреждения должен исключать материалы, связанные с пропагандой вражды, насилия, жестокости, порнографии.

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

Книжный фонд должен включать литературу на национальных языках.

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

17. Требования к персоналу Учреждения.

17.1. Учреждение должно располагать необходимым числом библиотечных работников и вспомогательного персонала в соответствии со штатным расписанием.

Предоставление Услуги осуществляют следующие виды персонала:

- административно-управленческий персонал (директор, заведующие детской библиотекой, отделов и другие);

- работники культуры и искусства (ведущий библиограф, библиотекари, зав.отделом комплектования и обработки литературы, зав.отделом обслуживания пользователей, зав.сектором автоматизации и информационных технологий);

- технические работники (гардеробщик, сторож, уборщик, дворник, рабочий по обслуживанию здания).

Уровень профессиональной компетентности библиотекарей должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо постоянно стимулировать повышение уровня квалификации библиотечных работников.

У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты Учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники Учреждения должны обладать морально-этическими, эстетическими качествами, чувством ответственности.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической, не реже чем раз в 5 лет) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

17.2. Порядок комплектования персонала Библиотеки регламентирует «Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки» (принят Конференцией Российской библиотечной ассоциацией на XIII Ежегодной сессии 22.05.2008г.), «Временные типовые штаты централизованных библиотечных систем» (утв. Приказом Министерства культуры СССР от 29.01.1979г. № 53).

Нормативы штатной численности библиотечных работников определяются на основе Методических рекомендаций по применению нормативов штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и центральных библиотек субъектов Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 1 сентября 2011 г. № 906 «О нормативах штатной численности работников государственных и муниципальных учреждений культурно-досугового типа и библиотек».

Количество штатных единиц работников Учреждений устанавливается исходя из следующих критериев:

- наличие у библиотеки статуса юридического лица;

- движение библиотечного фонда в течение года,

- количественный показатель населения, проживающего в месте расположения библиотеки;

- наличие необходимых условий для осуществления профильных функций;

- наличие необходимых условий в учреждении для осуществления административно – хозяйственных функций;

- наличие у учреждения территориальных (обособленных) структурных подразделений.

Нормативное штатное расписание Учреждения представлено в таблице 2 и вводится в полном объеме в пределах фонда оплаты труда работников Учреждения.

Таблица 2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование должности | Количество штатных единиц по норме |
|  | **I. Административный персонал** |  |
| 1 | Директор | 1 ставка |
| 2 | Заместитель директора по административно - хозяйственной работе (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка |
| 3 | Заведующий детской библиотекой | 1 ставка |
| 4 | Заведующий библиотекой п. Дукат | 1 ставка |
|  | **II. Работники культуры и искусства** |  |
| 1 | Библиотекарь | 7 ставок |
| 2 | Ведущий библиограф | 1 ставка |
| 3 | Заведующий отделом комплектования и обработки литературы | 1 ставка |
| 4 | Заведующий отделом обслуживания пользователей | 1 ставка |
| 5 | Заведующий сектором автоматизации и информационных технологий | 1 ставка |
|  | **III. Учебно-вспомогательный персонал** |  |
| 1 | Переплетчик документов | 1 ставка при наличии переплетной мастерской |
| 2 | Ведущий художник | 0,5 ставки |
| 3 | Программист | 1 ставка |
| 4 | Секретарь руководителя | 1ставка |
|  | **VI. Обслуживающий персонал** |  |
| 1 | Гардеробщик (при наличии оборудованного гардероба) | 2 ставки |
| 2 | Дворник (при наличии самостоятельного здания) | 1 шт.ед. – при ручной уборке 1650 кв.м. территории 1 класса; 1100 кв.м. территории 2 класса, 950 кв.м. территории 3 класса (классы территории определяются по интенсивности пешеходного движения: 1 класс – до 50 чел./час, 2 класс – от 50 до 100 чел./час., 3 класс – свыше 100 чел./час) |
| 3 | Рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий, сооружений и оборудования (при наличии самостоятельного здания) | 1 ставка |
| 4 | Уборщик служебных помещений | (0,5 ставки на каждые 250 кв.метров) |
| 5 | Сторож | 3 ставки на каждое отдельно стоящее здание |
| 6 | Водитель (при наличии автотранспорта) | 1 ставка |

18. Требования к организации предоставления Услуги.

18.1. Информационное сопровождение деятельности Учреждения.

Информация о работе Учреждения, о порядке и правилах предоставления Услуги должна быть доступна населению Омсукчанского городского округа. Состояние и состав данной информации должны соответствовать требованиям закона Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения Потребителей свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Информирование граждан осуществляется посредством размещения информации об Учреждении, о предоставляемых Услугах, правилах пользования Учреждением, планах мероприятий и выставок на базе библиотек:

- публикации настоящего Стандарта в средствах массовой информации;

- размещения в сети Интернет на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ»;

- на информационных стендах (уголков Потребителей).

Информация о деятельности Учреждения, о порядке и правилах предоставления услуг должна обновляться по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

18.2. Порядок предоставления Услуги.

18.2.1. Библиотечное обслуживание Потребителей Услуги осуществляется в:

- абонемент – с выдачей изданий во временное пользование на дом;

- читальный зал – с выдачей документов во временное пользование в стенах Учреждения.

Предоставление во временное пользование любого документа из библиотечного фонда на абонементе производится на срок но не более чем 15 дней с правом продления не более 3-х раз, если на них нет активного спроса других Потребителей.

18.2.2. Библиотечное обслуживание Потребителей должно обеспечивать получение информации о составе библиотечных фондов, консультационной помощи в поиске и выборе источников информации и получение во временное пользование любого документа из библиотечных фондов.

Имеющаяся в Учреждении система каталогов должна обеспечивать быстроту получения интересующей Потребителя информации, ее разнообразие, возможность получения информации по интересующей теме из различных источников.

Доступность необходимой литературы обеспечивается путем постоянного пополнения библиотечных фондов, приобретением научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок.

Предоставление Услуги производится в сроки, определенные Постановлением Министерства труда и социального развития от 03.02.1997г. № 6 «Об утверждении межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

18.2.3. Все Потребители имею право получать бесплатно:

- полную информацию о составе библиотечных фондов через систему каталогов и другие формы библиотечного информирования;

- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;

- получать во временное пользование любой документ из библиотечных фондов абонементов, пользоваться фондами читальных залов;

- осуществлять иные права, предусмотренные уставом Учреждения.

Учреждение имеет право оказывать платные услуги физическим и юридическим лицам, согласно утвержденному Перечню платных услуг, без снижения объема и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

18.2.4. Руководитель Учреждения обязан:

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

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего предоставление Услуги и контроль качества 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 Учреждения требованиям настоящего Стандарта, осуществляемый Управлением культуры.

18.2.5. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Потребителями:

- Учреждение должно 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 Учреждения, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут;

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

- Учреждение должно предоставить Потребителям право пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях Учреждения, обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров Потребителя;

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

- Учреждение обязано по желанию Потребителя предоставить книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений Потребителей по улучшению обслуживания.

- сотрудникам Учреждения запрещается использовать сведения о Потребителе, читательских запросах за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

19. Требования к результату оказания Услуги.

Результат предоставления Услуги:

- удовлетворение информационных, образовательных и культурных потребностей Потребителей через имеющиеся источники информации – документы на традиционных и современных электронных носителях: книги, периодические издания, аудио-, видеодокументы, электронные документы;

-.участие в формировании информационных ресурсов и информационное обслуживание населения;

- обеспечение образовательного процесса, приобщение к важнейшей составной части культуры – библиотечным фондам;

- организация традиционного информационно-библиотечного обслуживания граждан с предоставлением гарантированного минимума бесплатных услуг для пользователей библиотечным фондом;

- информационно-библиографическое обслуживание пользователей, организация досуга и проведение культурно-массовых мероприятий.

20. Оценка качества предоставления Услуги.

20.1.Основными факторами, влияющими на качество предоставления Услуги, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение, осуществляющее библиотечную деятельность;

- условия размещения Учреждения и его материально-техническое оснащение;

- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;

- содержание информации об Учреждении;

- наличие внутренней (собственной) и внешней систем контроля деятельности Учреждения.

20.2. Качественное предоставление Услуги характеризуют:

- своевременность, доступность, точность, актуальность, полнота предоставления услуг;

- создание условий для интеллектуального развития личности, расширения кругозора населения округа;

- оптимальность использования ресурсов библиотек;

- удовлетворенность пользователей библиотечным, библиографическим и информационным обслуживанием;

- отсутствие профессиональных ошибок и нарушений технологии оказания услуг в сфере библиотечного, библиографического и информационного обслуживания в соответствии с настоящим Стандартом.

20.3. Система индикаторов качества предоставления Услуги представлена в таблице 3.

Таблица 3

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Индикаторы качества Услуги | Значение индикатора | Методика расчета |
| 1. | Число зарегистрированных пользователей | Ежегодно устанавливается муниципальным заданием | Показатель определяется на основании количества учетных карточек зарегистрированных пользователей;  дневника библиотеки;  Региональная статистическая форма (ежеквартальная);  Статистическая форма № 6-нк (годовая) |
| 2. | Количество единиц фонда | Ежегодно устанавливается муниципальным заданием | Книга суммарного учета;  инвентарная книга;  Центральный учетный служебный каталог;  Региональная статистическая форма (ежеквартальная);  Статистическая форма № 6-нк (годовая)  Минимальный объем фонда книг определяется по формуле  Фб=КхН, где  Фб - фонд библиотек,  К - книгообеспеченность на душу населения,  Н - численность населения |
| 3. | Объем книговыдачи | Ежегодно устанавливается муниципальным заданием | Дневник библиотеки;  Региональная статистическая форма (ежеквартальная);  Статистическая форма № 6-нк (годовая) |

В Учреждении должно быть организовано регулярное, не реже 1 раза в год, проведение опросов Потребителей с целью выявления их мнения относительно качества и доступности предоставляемой Услуги в виде анкетирования (Анкета для проведения опроса по форме согласно приложению № 2 к настоящему Стандарту). Форма Анкеты может быть доработана Учреждением.

**IV. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

21. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта может любое лицо, являющееся Потребителем Услуги.

Жалобы, обращения потребителей Услуги на нарушение настоящего Стандарта (далее - жалобы, обращения) могут направляться в Учреждение и Управление культуры по форме согласно приложению № 3 к настоящему Стандарту.

Жалобы, обращения подлежат обязательной регистрации и должны быть рассмотрены руководителям Учреждения или руководителем Управления культуры в 10-дневный срок. Днем подачи жалобы, обращения считается дата официальной регистрации письма либо дата отправки почтового отправления.

Лицо, подающее жалобу, обращение на нарушение требований Стандарта Услуги (далее - заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение настоящего Стандарта следующими способами:

а) При выявлении нарушения требований Стандарта, 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, которого он представляет);

б) При выявлении нарушения требований Стандарта, заявитель может обратиться с жалобой, обращением на допущенное нарушение к руководителю Учреждения.

Руководитель Учреждения при приеме жалобы, обращения заявителя обязан:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта;

- аргументировано отказать заявителю в случае несоответствия предъявляемых требований настоящему Стандарту, при установлении факта безосновательности жалобы, обращения, несоблюдении заявителем срока подачи жалобы, обращения.

При рассмотрении жалобы, обращения заявителя руководитель Учреждения

- проводит служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Стандарта, обозначенных заявителем, ответственными за это сотрудниками;

- применяет меры по устранению выявленных нарушений Стандарта;

- применяет дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения Стандарта;

- направляет на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о принятых мерах.

В случае отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя либо в случае нарушения сроков ответа заявитель может использовать иные способы обжалования;

в) Заявитель может обратиться с жалобой, обращением в Управление культуры, либо в Администрацию городского округа на имя главы администрации Омсукчанского городского округа (далее - уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа).

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

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа вправе:

- обратиться в орган государственного надзора в сфере культуры (далее - надзорный орган) с целью принятия мер по выявлению и устранению нарушений, указанных в жалобе, обращении.

Уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа не осуществляют указанные действия в случаях:

- предоставления заявителем заведомо ложных сведений;

- подачи жалобы, обращения позднее 30 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение требований Стандарта;

- несоответствия содержания жалобы, обращения требованиям Стандарта.

22. По результатам рассмотрения жалобы, обращения руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения Стандарта;

- привлекает к ответственности работников, признанных ответственными за нарушение Стандарта;

- представляет уполномоченному органу местного самоуправления Омсукчанского городского округа отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных работников Учреждения.

В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», уполномоченные органы местного самоуправления Омсукчанского городского округа направляют на имя заявителя официальное письмо, содержащее информацию:

- о действиях и мерах, предпринятых в части выявления и устранения нарушений Стандарта, результаты данных действий;

- об установленных (неустановленных) фактах нарушения требований Стандарта, о которых было сообщено заявителем;

- о привлечении к ответственности соответствующих работников Учреждения.

- о принесении извинений от имени уполномоченного органа местного самоуправления Омсукчанского городского округа в связи с имевшим место фактом нарушения Стандарта;

- иную информацию в соответствии с действующим законодательством.

Управление культуры не реже 1 раза в квартал опубликовывает в средствах массовой информации и на официальном сайте муниципального образования «Омсукчанский городской округ» информацию о количестве поданных жалоб, обращений и установленных фактов нарушения Стандарта.

**V. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

23. Предоставление Учреждением Услуги должно быть направлено на непрерывное повышение ее качества.

Руководитель Учреждения несет ответственность за соблюдение требований Стандарта, определяет основные цели, задачи и направления деятельности Учреждения в области совершенствования качества предоставляемой Услуги, будучи обязанным:

- разъяснить и довести Стандарт до всех структурных подразделений и работников Учреждения;

- четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие персонала Учреждения, контроль качества предоставления Услуги (в том числе закрепить персональную ответственность в должностных инструкциях конкретных работников либо приказом по Учреждению);

- организовать информационное обеспечение процесса предоставления Услуги в соответствии с требованиями Стандарта;

- обеспечить внутренний контроль за соблюдением Стандарта;

- разрабатывать предложения по совершенствованию процедуры оказания Услуги в соответствии с требованиями Стандарта.

24. Меры ответственности руководителя Учреждения, допустившего нарушение требований Стандарта, определяются руководителем Управления культуры в соответствии с действующим законодательством.

Меры ответственности руководителя Управления культуры за нарушение требований Стандарта определяются Администрацией Омсукчанского городского округа в соответствии с действующим законодательством.

**VI. Порядок контроля соответствия оказания муниципальной услуги**

**требованиям Стандарта**

25. Организация обеспечения качества и доступности предоставления Учреждением Услуги осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

Внутренний контроль осуществляется руководителем Учреждения и его заместителями и подразделяется на:

- оперативный контроль (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- плановый контроль:

а) тематический (контроль по направлениям деятельности библиотеки, включая контроль культурно-массовых мероприятий на базе библиотеки);

б) комплексный (проверка деятельности отдельных библиотекарей, филиалов и так далее).

Выявленные недостатки по оказанию Услуги анализируются и устраняются. Кроме того, возможно вынесение работникам, ответственным за соблюдение требований Стандарта, дисциплинарных взысканий.

Управление культуры осуществляет внешний контроль деятельности Учреждения по оказанию качества Услуги посредством:

- проведения оценки (мониторинга) потребности в предоставлении муниципальных услуг в сфере культуры в натуральном и стоимостном выражении;

- анализа жалоб и обращений граждан (потребителей Услуги), поступивших в Управление культуры, проведения по данным фактам служебных расследований с привлечением к ответственности соответствующих работников Учреждения;

- проведения контрольных мероприятий.

Внешний контроль осуществляют и иные государственные и муниципальные контролирующие органы в порядке, установленном действующим законодательством.

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

|  |
| --- |
| Приложение № 1  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Омсукчанского городского округа |

**ОРГАН,**

**ответственный за предоставление муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание**

**пользователей библиотеки»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Юридический адрес | Время работы | Телефон, e-mail |
| Управление культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа | 686410 Магаданская область,  п. Омсукчан,  ул. Мира, д. 10 | Пн. – Чт.  9.00 – 18.00  Пт.  9.00 – 14.00 | Тел. руководителя управления  91-2-90  e-mail:  oms\_kultura@rambler.ru |

**УЧРЕЖДЕНИЕ,**

**предоставляющее муниципальную услугу**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание**

**пользователей библиотеки»**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Наименование учреждения | Юридический адрес | Ф.И.О. руководителя, график работы | Телефон, факс, e - mail |
| Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Централизованная библиотечная система п. Омсукчан» | 686410  Магаданская область,  п. Омсукчан,  ул. Ленина, д. 25 | Мартонова Валентина Александровна  Пн. – Чт.  9.00 – 18.00  Пт.  9.00 –и 14.00 | Тел./факс  91-3-40  e-mail  bibliosova@mail.ru |

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

|  |
| --- |
| Приложение № 2  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Омсукчанского городского округа |

**Анкета для проведения опроса потребителей муниципальной услуги**

**«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание**

**пользователей библиотеки»**

Здравствуйте! В настоящее время мы проводим опрос среди пользователей муниципального бюджетного учреждения культуры «ЦБС п. Омсукчан». Данные этого исследования будут использованы Управлением культуры, социальной и молодежной политики администрации Омсукчанского городского округа для разработки системы мер по повышению качества оказания услуг населению.

Вы можете быть уверены, что содержание Ваших ответов останется строго между нами. Все данные будут анализироваться в целом, без упоминания конкретного человека, и использоваться только в обобщенном виде вместе с ответами других людей.

Заранее благодарим Вас за участие в опросе!

1. Вы довольны качеством предоставления муниципальной услуги? (Дайте один ответ по каждой строке)

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | вполне доволен | скорее доволен, чем не доволен | скорее не доволен, чем доволен | совершенно не доволен | затрудняюсь ответить |
| Помещение |  |  |  |  |  |
| Предметы и оборудование |  |  |  |  |  |
| Температурный режим |  |  |  |  |  |
| Санитарное состояние |  |  |  |  |  |
| Пожарная безопасность и техника безопасности |  |  |  |  |  |
| Персонал и его компетентность |  |  |  |  |  |
| Техническая оснащенность |  |  |  |  |  |
| Информация у  входа в Учреждение |  |  |  |  |  |
| Информация в  помещениях Учреждения |  |  |  |  |  |

2. Что не удовлетворяет Вас в системе библиотечного обслуживания?

1-материально-техническое обеспечение Учреждения,

2-отношение к пользователю библиотеки со стороны персонала,

3- уровень квалификации персонала библиотеки,

4- другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Что, по-Вашему, является первоочередной необходимостью для системы библиотечного обслуживания?

1- улучшение материально-технического обеспечения библиотек,

2- давать больше информации пользователям,

3- изменить режим работы библиотек,

4- другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4. Оцените характер изменений в системе библиотечного обслуживания за последние два года?

1- ничего не изменилось,

2- ухудшение,

3- улучшение.

**Благодарим Вас за участие в опросе!**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |
| --- |
| Приложение № 3  к Стандарту качества предоставления муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» на территории Омсукчанского городского округа |

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

(Ф.И.О. руководителя ответственного органа

Администрации Омсукчанского городского округа)

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

(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

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

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

(наименование организации, допустившей нарушение стандарта качества)

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)

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 принятых 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

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