



АДМИНИСТРАЦИЯ ЧУСОВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
ПЕРМСКОГО КРАЯ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

01.07.2016

№ 233

**Об утверждении стандарта качества
муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»**

В соответствии с Конституцией Российской Федерации, Законом Пермского края от 05.03.2008г. N 205-ПК «О библиотечном деле в Пермском крае», Модельного стандарта деятельности публичной библиотеки от 22.05.2008г., Правил пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Минкультуры Российской Федерации от 01.11.1994г. N 736)

ПОСТАНОВЛЯЮ:

1. Утвердить прилагаемый стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки».

2. Директору МБУК «Чусовская районная центральная библиотека имени А.С. Пушкина»:

2.1. организовать контроль за соблюдением требований стандарта качества муниципальной услуги, в соответствии с настоящим стандартом;

2.2. обеспечить применение санкций за нарушение требований стандартов к сотрудникам учреждения культуры, оказывающих муниципальную услугу, в соответствии с настоящим стандартом качества.

3. Постановление главы Чусовского муниципального района от 21.09.2010 N 1231 «Об утверждении стандарта качества бюджетной услуги «Библиотечное обслуживание населения» считать утратившим силу.

4. Настоящее постановление распространяется на правоотношения возникшие с 01 января 2016 года.

5. Опубликовать настоящее постановление администрации Чусовского муниципального района в газете «Чусовской рабочий».

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы муниципального района по социальным вопросам Макарову Л.И.

Глава муниципального района



Н.И. Симаков

УТВЕРЖДЕН
постановлением администрации
Чусовского муниципального района
от 01.07.2016 N 233

Стандарт качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»

1. Организация, в отношении которой применяется стандарт.

Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» (далее – муниципальная услуга), является Муниципальное бюджетное учреждение культуры «Чусовская районная центральная библиотека имени А.С. Пушкина» (далее - Учреждение).

2. Нормативные правовые акты,
регулирующие предоставление муниципальной услуги.

- 2.1. Конституция Российской Федерации.
- 2.2. Федеральный закон от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле».
- 2.3. Федеральный закон от 29.12.1994 N 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов».
- 2.4. «Гражданский кодекс Российской Федерации (часть четвертая)» от 18.12.2006 N 230-ФЗ.
- 2.5. «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» (утвержденного ВС РФ 09.10.1992 N 3612-1).
- 2.6. Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации».
- 2.7. Приказ Министерства культуры РФ от 08.10.2012 N1077 «Об утверждении порядка учёта документов, входящих в состав библиотечного фонда»
- 2.8. Модельный стандарт деятельности публичной библиотеки (принят XIII Ежегодной сессией Конференции РБА 22.05.2008г. г. Ульяновск)
- 2.9. Основные положения организации сети муниципальных общедоступных (публичных) библиотек в субъектах Российской Федерации, утвержденных приказом Министерства культуры Российской Федерации от 14.11.1997 N 682.
- 2.10. Государственный стандарт ГОСТ 7.0.20 – 2014 «Система стандартов по информации, библиотечному издательскому делу. «Библиотечная статистика» (введён в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 21.10.2014г. N 1367-СТ).

2.11. Правила пожарной безопасности для учреждений культуры Российской Федерации ВППБ 13-01-94 (введены в действие приказом Министерства культуры РФ от 01.11. 1994г. N 736).

2.12. Закон Пермского края от 05.03.2008г. N 205-ПК «О библиотечном деле в Пермском крае».

2.13. Закон Пермского края от 06.10.2009г. N 510-ПК «Об обязательном экземпляре документов Пермского края».

2.14. Иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Пермского края, Чусовского муниципального района.

3. Порядок получения доступа к услуге.

Муниципальная услуга может быть оказана на территории Чусовского муниципального района всем гражданам, вне зависимости от пола, возраста, национальности, религиозных убеждений, места жительства и мест регистрации.

3.1. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям и гостям Чусовского муниципального района в возрасте свыше 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.1.1. Лично обратиться в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу в рабочее время, указанное Учреждением. Лица, старше 14 лет могут воспользоваться услугами Учреждения, расположенного по следующим адресам:

- Чусовская районная центральная библиотека им. А.С. Пушкина – город Чусовой, улица Мира, 2а; тел. 4-82-24; 4-00-56; 4-22-40; 4-59-47; 4-91-02; 4-91-14; 4-59-55; e-mail: chuslib@mail.ru.

- библиотека-филиал Калининского сельского поселения – п. Калино, ул. Заводская, 1а, тел. 5-42-69;

- библиотека-филиал Сельского сельского поселения – с. Сёла, ул. Центральная, 4, тел. 3-17-96;

- библиотека – пункт выдачи Сельского сельского поселения – д. Вереино, ул. Успенская;

- библиотека – филиал Верхнегородковского сельского поселения – п. Верхнечусовские Городки, ул. Мира, 11, тел. 5-95-40;

- библиотека-филиал Комарихинского сельского поселения – п. Комарихинский, ул. Ленина, 3а, тел. 3-37-18;

- библиотека-филиал Комарихинского сельского поселения – п. Селянка, ул. Московская, 3б;

- библиотека-филиал Комарихинского сельского поселения – п. Кутамыш, ул. Школьная, 11;

- библиотека-филиал Верхнекалининского сельского поселения – с. Верхнее Калино, ул. Садовая, 23, тел. 3-34-20;

- библиотека-филиал Верхнекалининского сельского поселения – с. Копально, ул. Школьная;

- библиотека-филиал Никифоровского сельского поселения – с. Никифорово, ул. Центральная, 50а, тел. 3-18-14;

- библиотека-пункт выдачи Никифоровского сельского поселения – д. Шушпанка, ул. Октябрьская;
- библиотека-филиал Никифоровского сельского поселения – п. Успенка, ул. Советская, 1, тел. 5-53-40;
- библиотека-филиал Скальнинского сельского поселения – п. Скальный, ул. Гагарина, 6а;
- библиотека-филиал Скальнинского сельского поселения – п. Половинка, ул. Парковая, 23, тел. 4-95-35;
- библиотека-филиал Скальнинского сельского поселения – п. Всесвятский, ул. Спорта, 2.

Контактная информация об Учреждении, предоставляющего муниципальную услугу представлена на официальном интернет-сайте администрации Чусовского муниципального района, сайте Учреждения.

3.1.2. Предъявить оказывающему муниципальную услугу Учреждению (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства жителям и гостям Чусовского муниципального района может быть предоставлен только пропуск на разовое пользование услугами читального зала библиотеки.

3.1.3. Получить в Учреждении, оказывающего муниципальную услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой данного Учреждения.

В качестве документа, предоставляющего право пользования муниципальной услугой данного Учреждения, по желанию обратившегося, может быть выдан читательский билет с определённым сроком действия.

Читательский билет даёт право пользования муниципальной услугой только того Учреждения, в котором был получен.

Срок действия читательского билета не может быть менее трёх лет.

В читательском билете Учреждения должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета или аналогичного документа.

Жителю или гостю Чусовского муниципального района может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение услуги, в случае обращения за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение муниципальной услуги, по иным основаниям не допускается.

3.1.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой Учреждения, сотруднику Учреждения.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования муниципальной услугой Учреждения, житель или гость Чусовского муниципального района не может быть допущен к пользованию муниципальной услугой Учреждения.

Документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой Учреждения обязателен к предъявлению как в первое посещение Учреждения, так и в последующие посещения.

При оказании муниципальной услуги житель или гость муниципального района не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные грязы, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества библиотеки имущества библиотеки и одежды других посетителей.

Жителю или гостю Чусовского муниципального района может быть отказано в предоставлении доступа к муниципальной услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение муниципальной услуги;
- обращение за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями.

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

3.2. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу жителям и гостям Чусовского муниципального района в возрасте менее 14 лет, необходимо совершить следующие действия:

3.2.1. Лично с родителями (законным представителем) обратиться в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу.

Без предъявления паспорта гражданина Российской Федерации или паспорта гражданина иного государства родителей (законных представителей) жителям и гостям муниципального района может быть выдан только пропуск на разовое пользование муниципальной услугой читального зала Учреждения.

3.2.2. Получить в Учреждении, оказывающего муниципальную услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой данного Учреждения.

В качестве документа, предоставляющего право пользования муниципальной услугой данного Учреждения, по желанию обратившегося, могут быть выданы:

- читательский билет с определением сроком действия.

Читательский билет даёт право пользования муниципальной услугой только того Учреждения, в котором он был получен.

Срок действия читательского билета не может быть менее трёх лет.

В читательском билете библиотеки должны быть указаны:

- год выдачи документа;

- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета.

Жителю или гостю Чусовского муниципального района может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение муниципальной услуги, в случае обращения за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение муниципальной услуги, по иным основаниям не допускается.

3.2.3. Предъявить документ, предоставляющий право пользования муниципальными услугами Учреждения, сотруднику Учреждения.

Без предъявления документа, предоставляющего право на пользование муниципальной услугой Учреждения, житель или гость Чусовского муниципального района не может быть допущен к пользованию муниципальной услугой Учреждения.

Документ, предоставляющий право на пользование муниципальной услугой Учреждения, обязателен к предъявлению, как в первое посещение Учреждения, так и в последующие посещения.

Последующие посещения Учреждения лицам младше 14 лет могут производиться без присутствия родителей (законных представителей).

Жителю или гостю Чусовского муниципального района может быть отказано в предоставлении доступа в муниципальной услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение муниципальной услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения посетителями.

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

3.3. Для приобретения возможности получить муниципальную услугу слепым или слабовидящим жителям и гостям Чусовского муниципального района, необходимо совершить следующие действия:

3.3.1. Лично или по средствам связи обратиться в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу в рабочее время указанного Учреждения. Слепые и слабовидящие лица могут воспользоваться муниципальной услугой учреждения, расположенного по адресу; город Чусовой, улица Мира, 2а; телефоны 4-82-24, 4-00-56, 4-91-02; 4-22-40; 4-59-47; 4-59-55; e-mail: chuslib@mail.ru).

Контактная информация об Учреждении, предоставляющего муниципальную услугу представлена на официальном интернет-сайте Учреждения.

3.3.2. Предъявить оказывающему муниципальную услугу Учреждению (в сектор регистрации или иное подразделение, регистрирующее новых читателей) паспорт гражданина Российской Федерации или паспорт гражданина иного государства.

3.3.3. Получить в Учреждении, оказывающего муниципальную услугу (в секторе регистрации или ином подразделении, регистрирующем новых читателей), документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой данного Учреждения.

В качестве документа, предоставляющего право пользования муниципальной услугой данного Учреждения, по желанию обратившегося, может быть выдан читательский билет с определённым сроком действия.

Срок действия читательского билета не может быть менее трёх лет.

В читательском билете на пользование муниципальной услугой Учреждения должны быть указаны:

- год выдачи документа;
- дата следующей перерегистрации (смены) читательского билета.

Жителю или гостю Чусовского муниципального района может быть отказано в выдаче документа, дающего право на получение муниципальной услуги, в случае обращения за получением муниципальной услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

Отказ в выдаче документа, дающего право на получение муниципальной услуги, по иным основаниям не допускается.

3.3.4. Предъявить документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой Учреждения, сотруднику Учреждения.

Без предъявления документа, предоставляющего право пользования муниципальной услугой Учреждения, житель или гость не может быть допущен к пользованию муниципальной услугой Учреждения.

Документ, предоставляющий право пользования муниципальной услугой Учреждения, обязателен к предъявлению, как в первое посещение Учреждения, так и в последующие посещения.

При оказании муниципальной услуги житель или гость Чусовского муниципального района не должен находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды не должен исходить резкий неприятный запах; его одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества Учреждения и одежды других посетителей.

Жителю или гостю Чусовского муниципального района может быть отказано в предоставлении доступа к муниципальной услуге в следующих случаях:

- непредставление документов, дающих право на получение муниципальной услуги;
- обращение за получением услуги в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения.

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

Библиотечное обслуживание слепых и слабовидящих людей должно обеспечивать возможность получения ими документов на специальных носителях

информации: «говорящая книга», книги с рельефно-точечным шрифтом (брайлевский шрифт).

4. Требования к обеспечению доступности инвалидов.

4.1. При предоставлении муниципальной услуги для инвалидов администрация Учреждения обеспечивает:

4.1.1. условия беспрепятственного доступа к помещению Учреждения, на территории которого предоставляется муниципальная услуга, а также беспрепятственного пользования транспортом, средствами связи и информации;

4.1.2. возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположено Учреждение, в котором предоставляется муниципальная услуга, а также посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

4.1.3. сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

4.1.4. надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещениям Учреждения, в которых оказывается муниципальная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

4.1.5. дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;

4.1.6. допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

4.1.7. допуск собаки-проводника на объекты, в которых предоставляется муниципальная услуга;

4.1.8. оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами.

5. Требования к качеству муниципальной услуги, закрепляемые стандартом.

5.1. Требования к Учреждению, оказывающего муниципальную услугу:

Учреждение должно иметь разрешение органов государственного пожарного надзора на эксплуатацию помещений Учреждения.

5.2. Требования к зданию, в котором оказывается муниципальная услуга и прилегающей территории:

В зимнее время подходы к Учреждению должны быть очищены от снега и льда.

5.3. Требования к помещениям, в которых оказывается муниципальная услуга:

5.3.1. В помещении Учреждения должен быть организован поиск книг и документов по каталогу.

5.3.2. В крупных помещениях Учреждения (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 000 тыс. экземпляров) должен быть организован автоматизированный поиск книг и документов (поиск по электронному каталогу).

5.3.3. Число мест в читальных залах Учреждения не должно превышать числа, рассчитанного исходя из расчета 2,5 кв. метра на одно место.

5.3.4. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, обязано по желанию посетителей представлять книгу отзывов и предложений или установить в фойе доску отзывов и предложений в целях приема мнений посетителей по улучшению обслуживания. Доска должна быть обеспечена исправными маркерами.

5.3.5. В помещениях Учреждения должен поддерживаться температурный режим – не менее + 18 градусов и не более + 25 градусов по шкале Цельсия.

5.3.6. К началу работы Учреждения полы в залах, коридорах, холле, должны быть чистыми, без следов грязи, пыли, земли, иных посторонних предметов и загрязнителей.

5.3.7. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, обязано обеспечить помещения Учреждения мусорными ведрами или корзинами из расчета не менее одного ведра (корзины) на одно помещение.

5.3.8. Помещения, в которых оказывается муниципальная услуга, должны быть оборудованы санузлами и туалетными комнатами (раздельными для мужчин и женщин), доступными для посетителей. В течение времени работы Учреждения туалетные комнаты могут закрываться на уборку и санитарную обработку на период не более 10 минут подряд. Туалетные комнаты должны находиться на расстоянии не более, чем 10 минут пешей доступности из любой точки помещения Учреждения.

5.3.9. В туалетах постоянно должны быть мусорные ведра (корзины), туалетная бумага, мылящие средства, средства для сушки рук.

5.3.10. К началу работы Учреждения раковины и умывальники, унитазы, сиденья на унитазах должны быть чистыми (без следов внешних загрязнений). В туалетах должен отсутствовать неприятный органический запах.

5.3.11. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить отсутствие в помещениях Учреждения тараканов, муравьев, клопов и иных ползающих насекомых.

5.3.12. Ковры и ковровые покрытия дорожки в читальных залах, фойе, вестибюлях и других помещениях с массовым пребыванием людей должны быть жестко прикреплены к полу.

5.3.13. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить свободные пути эвакуации посетителей (в том числе лестничные клетки, проходы в складах, входы на чердаки).

5.3.14. В зданиях и помещениях, в которых оказывается муниципальная услуга, проезды, проходы к запасным выходам и наружным пожарным лестницам, подступы к средствам извещения о пожарах и пожаротушения должны быть всегда свободными.

5.3.15. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не должно устанавливать на путях эвакуации турникеты и другие устройства, препятствующие свободному проходу.

5.3.16. Во время пребывания людей в здании Учреждения двери основных и эвакуационных выходов не должны быть заперты на замки и трудно открывающиеся запоры, должна быть обеспечена возможность быстро открыть двери эвакуационных выходов изнутри.

5.4. Требования к режиму работы:

5.4.1. График работы Чусовской районной центральной библиотеки имени А.С. Пушкина:

с понедельника по пятницу и в воскресенье – с 11.00 – 19.00, без перерыва на обед
выходной день – суббота.

5.4.2. График работы сельских библиотек – филиалов и пунктов выдачи МБУК «Чусовская районная центральная библиотека имени А.С. Пушкина».

5.4.2.1. Сельская библиотека – филиал № 6 (п. Калино)
с понедельника по субботу с 9.00 до 18.00
выходной день – воскресенье.

5.4.2.2. Сельская библиотек – филиал № 7 (с. Сёла)
вторник, четверг, пятница – с 10.00 до 17.00
выходные дни – понедельник, среда, суббота, воскресенье.

5.4.2.3. Пункт выдачи (д. Вереино)
понедельник, среда – с 10.00 до 17.12
перерыв на обед – с 13.00 до 14.00
выходные дни – вторник, четверг, пятница, суббота, воскресенье.

5.4.2.4. Сельская библиотека – филиал № 8 (п. Верхнечусовские Городки)
с понедельника по субботу – с 10.00 до 18.00
без перерыва на обед
выходные дни – воскресенье.

5.4.2.5. Сельская библиотека – филиал № 9 (п. Комарихинский)
со вторника по пятницу – с 11.00 до 18.30
суббота – с 11.00 до 18.24
перерыв на обед – с 13.00 до 14.00
выходные дни – воскресенье, понедельник.

5.4.2.6. Сельская библиотека – филиал № 10 (с. Верхнее Калино)
понедельник – с 10.00 до 16.00
со вторника по четверг – с 9.30 до 17.30
пятница – с 10.00 до 17.24
перерыв на обед – с 13.00 до 14.00
выходные дни суббота, воскресенье.

5.4.2.7. Сельская библиотека – филиал № 11 (п. Копально)
понедельник, вторник, четверг – с 10.00 до 17.00
пятница – с 10.00 до 17.18
перерыв на обед – с 13.00 до 14.00

выходные дни – среда, суббота, воскресенье.

5.4.2.8. Сельская библиотека – филиал № 12 (д. Никифорово)

вторник, среда – с 10.00 до 18.00

четверг, воскресенье – с 10.00 до 17.00

пятница – с 10.00 до 17.24

перерыв на обед – с 13.00 до 14.00

выходные дни – суббота, понедельник.

5.4.2.9. Пункт выдачи (п. Шушпанка)

вторник, среда – с 15.00 до 16.30

четверг, пятница, суббота – с 15.00 до 17.00

выходные дни – воскресенье, понедельник.

5.4.2.10. Сельская библиотека – филиал № 13 (п. Скальный)

с понедельника по пятницу – с 08.00 до 17.00

перерыв на обед – с 12.00 до 13.00

выходные дни – суббота, воскресенье.

5.4.2.11. Сельская библиотека – филиал № 14 (п. Кутамыш)

вторник – с 10.00 до 17.18

среда, четверг, суббота – с 10.00 до 17.00

перерыв на обед – с 13.00 до 14.00

выходные дни – пятница, воскресенье, понедельник.

5.4.2.12. Сельская библиотека – филиал № 15 (п. Селянка)

вторник – с 11.00 до 18.18

среда, четверг, суббота – с 11.00 до 18.00

перерыв на обед – с 13.00 до 14.00

выходные дни – пятница, воскресенье, понедельник.

5.4.2.13. Сельская библиотека – филиал № 16 (с. Успенка)

вторник, пятница – с 13.00 до 16.30

среда, четверг – с 13.00 до 16.00

воскресенье – с 13.00 до 16.12

выходные дни – суббота, понедельник.

5.4.2.14. Сельская библиотека – филиал № 17 (п. Половинка)

с понедельника по четверг – с 10.00 до 15.00

пятница – с 10.00 до 14.18

выходные дни – суббота, воскресенье.

5.4.2.16. Сельская библиотека – филиал № 18 (п. Всесвятский)

вторник, среда, четверг – с 12.00 до 16.00

суббота – с 12.00 до 16.12

выходные дни – понедельник, пятница, воскресенье.

Проведение санитарного обслуживания помещений Учреждения не должно занимать более одного дня в месяц.

5.4.3. В случае изменения расписания работы, Учреждение, оказывающее муниципальную услугу должно публично известить своих читателей об изменении расписания работы (дне и часов работы) не менее, чем за 7 дней до вступления в силу таких изменений.

5.5. Требования к взаимодействию сотрудников с потребителями муниципальной услуги:

5.5.1. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не вправе ограничивать доступ жителей и гостей Чусовского муниципального района любого возраста, пола, вероисповедания, социального положения, политических убеждений к библиотечным фондам их соображений цензуры.

5.5.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, 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 Учреждения.

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

5.5.4. Предоставление информации пользователям Учреждения о составе библиотечного фонда осуществляется в течение всего рабочего дня Учреждения.

5.5.5. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно бесплатно предоставить в отделе абонента документы библиотечного фонда на срок, необходимый читателю, но не более чем на 20 дней. При повторном обращении срок действия нужных документов продлеваются еще на 20 дней.

5.5.6. Сотрудники Учреждения должны давать исчерпывающие ответы на все вопросы посетителей, связанные с работой Учреждения.

5.5.7. Персонал (в том числе обслуживающий) ни при каких обстоятельствах не должен кричать на посетителей, применять меры принуждения и насилия к посетителям.

5.5.8. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно предоставить право посетителям пользоваться личными портативными компьютерами в помещениях Учреждения.

5.5.9. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить возможность подзарядки портативных компьютеров посетителей.

5.5.10. Ожидание в очереди в сектор регистрации не должно превышать 30 минут.

5.5.11. При регистрации нового читателя, Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно ознакомить его с правилами пользования услугами Учреждения (под роспись при возрасте посетителя старше 14 лет). Правила пользования муниципальной услугой Учреждения должны быть размещены в свободном для посетителей доступе в помещении Учреждения.

5.5.12. Посетителя должна быть предоставлена возможность сдать выданные им экземпляры библиотечного фонда вне общей очереди на получение документов.

5.6. Требования к предоставлению информации:

Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить в свободном доступе для посетителей информацию о новых поступлениях. Данная информация должна обновляться не реже одного раза в квартал.

5.7. Требования к предоставлению сопутствующих услуг:

5.7.1. В крупных помещениях (площадь не менее 300 кв. метров, фонд не менее 30 тыс. экземпляров) оказывающее муниципальную услугу Учреждение обязано обеспечить наличие гардероба. Гардеробы должны работать в течение всего времени работы Учреждения. Перерывы работы гардеробов должны составлять не более 30 минут подряд и не более 1,5 часов в день.

5.7.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно предоставлять посетителям Учреждения возможность воспользоваться услугами ксерокопирования (на платной основе). Время ожидания в очереди за услугами ксерокопирования должно составлять не более 30 минут.

5.8. Требования к прочим аспектам деятельности:

5.8.1. Учреждению, оказывающему муниципальную услугу, администрации Чусовского муниципального района запрещается использование сведений и пользователей Учреждения, читательских запросах, за исключением случаев, когда эти сведения используются для научных целей и повышения качества библиотечного обслуживания.

5.8.2. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, не реже одного раза в полугодие должно проводить опрос читателей с целью выявления пожеланий относительно новых приобретений в библиотечный фонд. Результаты опроса должны быть доступны для читателей Учреждения и Отдела культуры администрации Чусовского муниципального района (далее – Отдел культуры), ответственного за организацию оказания муниципальной услуги «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей».

5.8.3. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно установить обязательную уплату читателями компенсацию за утерю или порчу экземпляров библиотечного фонда.

5.8.4. Учреждение, оказывающее муниципальную услугу, должно обеспечить наличие не менее одного охранника, следящего за соблюдением общественного порядка в помещении Учреждения или наличие кнопки вызова вневедомственной охраны.

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

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта.

6.1. Общие положения:

6.1.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальной услуги может любое лицо, посетившее Учреждение.

За малолетних (лиц в возрасте до 14 лет) обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

Лица в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта при наличии письменного согласия родителей (законных представителей) или за них это могут сделать родители (законные представители).

Правозащитные организации могут представлять интересы вышеуказанных лиц.

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

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу;
- жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения
- жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию района;
- обращение в суд.

6.1.3. Малолетние заявители и несовершеннолетние заявители (при отсутствии письменного согласия родителей, законных представителей) в случае, если они являются непосредственными потребителями муниципальной услуги, могут самостоятельно обжаловать нарушение настоящего Стандарта способами, указанными в абзацах втором, третьем пункта 6.1.2. настоящего Стандарта, с учетом особенностей, указанных в пункте 6.5. настоящего Стандарта.

6.2. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указывать на это сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, 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).

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

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

6.3. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения может быть осуществлено в письменной или устной

форме. Учреждение не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.3.Обращение заявителя с жалобой к руководителю (или заместителю руководителя) Учреждения может быть осуществлено не позднее трех дней после установления заявителем факта нарушения требований стандарта.

6.3.4.Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.5.Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в пункте 6.3.3. настоящего Стандарта, также по иным причинам.

В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя Учреждение должно 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.

6.3.6.При личном обращении заявителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения должен совершить следующие действия:

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

6.3.6.2.Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований стандарта (в случае персонального нарушения требований стандарта).

6.3.6.3.По возможности организовать устранение зафиксированного нарушения требований стандарта в присутствии заявителя.

6.3.6.4.Принести извинения заявителю от имени организации за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такое нарушение имело место и руководитель (его заместитель) не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

6.3.6.5.В случае удовлетворения всех требований заявителя, действия, указанные в пунктах 6.3.6.6.-6.3.6.12. настоящего Стандарта, не осуществляются.

6.3.6.6.Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, 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;
- наименование организации, принявшей жалобу;
- содержание жалобы заявителя;
- дата и время фиксации нарушения заявителем;
- факты нарушения требований стандарта, совместно зафиксированные заявителем и ответственным сотрудником Учреждения;
- 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 организации;
- подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.

6.3.6.7.Провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников.

6.3.6.8.Устранить нарушения требований стандарта, зафиксированные совместно с заявителем.

6.3.6.9.Применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований стандарта, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта и внутренними документами Учреждения.

6.3.6.10.Обеспечить в течение не более 10 дней после подачи жалобы уведомление заявителя (лично по телефону) 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).

6.3.6.11.По просьбе заявителя в течение трех дней со дня уведомления предоставить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен в соответствии с пунктом 6.3.6.10. настоящего Стандарта.

6.3.6.12.Принести извинения заявителю (лицу, в отношении которого было допущено нарушение требований стандарта) от имени Учреждения за имевший место факт нарушения требований стандарта, допущенный непосредственно по

отношению к заявителю (лицу, которое он представляет) в случае, если такие извинения не были принесены ранее.

6.3.7. В случае отказа Учреждения от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, указанных в пунктах 6.3.6.10.-6.3.6.11. настоящего стандарта, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Стандартом, способов обжалования.

6.4. Жалоба на нарушение требований Стандарта в администрацию района.

6.4.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя руководителя Отдела культуры, ответственного за организацию оказания муниципальной услуги.

Типовая форма жалобы представлена в приложении к настоящему Стандарту.

6.4.2. Жалоба может быть подана не позднее 10 дней со дня, в которой заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа Учреждения от удовлетворения требований заявителя.

6.4.3. Отдел культуры вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактными телефонам.

6.4.4. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.4.5. При обращении Отдела культуры заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта.

В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, и содержащая сведения, указанные в пункте 6.3.6.6. настоящего Стандарта.
- официальное письмо Учреждения о предпринятых мерах по факту получения жалобы, предоставленное в соответствии с пунктом 6.3.6.11. настоящего Стандарта;
- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О. свидетелей, их адреса и контактные телефоны;
- фото-, аудио- и видеоматериал, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей услугу Учреждением;
- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имеющего место факта нарушения требований стандарта.

6.4.6. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы Отдел культуры должен принять решение об отсутствии действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее - проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

6.4.7. Отдел культуры может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;
- не предоставление информации, указанной в пункте 6.4.5. настоящего Стандарта;
- нарушение сроков, указанных в пункте 6.4.2. настоящего Стандарта;
- признание содержания жалобы, не относящегося к требованиям настоящего Стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

6.4.8. В случае принятия решения об отказе в осуществлении проверочных действий, жалоба заявителя рассматривается в установленном законодательством порядке.

В ответе заявителю в обязательном порядке должны быть установлены причины отказа в осуществлении проверочных действий.

6.4.9. Отдел культуры устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на который было указано в жалобе заявителя в течение 25 дней с момента регистрации жалобы.

6.4.10. Отдел культуры администрации Чусовского муниципального района может осуществить проверочные действия:

- посредством поручения руководителю Учреждения, на которого заявителем была подана жалоба, установить факт нарушения отдельных требований стандарта и выявить виновных сотрудников;
- собственными силами Отдела культуры.

6.4.11. Установление факта нарушения требований стандарта силами Учреждения осуществляется посредством проведения руководителем данного Учреждения проверки и/или служебного расследования по содержанию поступившей жалобы.

Сроки, установления факта нарушения требований стандарта Учреждением определяются в соответствии с поручением Отдела культуры.

По результатам проведения проверки и /или служебного расследования руководитель Учреждения:

- устраняет выявленные нарушения требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя;
- привлекает сотрудников, признанных виновными за нарушение требований Стандарта, к ответственности в соответствии с разделом 6 настоящего Стандарта;
- представляет Отделу культуры отчет об установленных и неустановленных фактах нарушения отдельных требований настоящего Стандарта с указанием действий, предпринятых руководителем в части устранения нарушения требований Стандарта и наказания ответственных сотрудников Учреждения.

На основании данных отчета Отдел культуры может провести проверочные действия по соответствующей жалобе самостоятельно в случае возникновения сомнений в достоверности результатов предоставленного отчета.

6.4.12. Установление факта нарушения требований стандарта силами Учреждения не влечет применения к руководителю Учреждения мер ответственности, указанной в разделе 7 настоящего Стандарта.

6.4.13. С целью, установления факта нарушения требований стандарта Отдел культуры вправе:

- использовать подтверждающие материалы, предоставленные заявителем;
- привлекать заявителя с целью установления факта нарушения;
- проводить опросы свидетелей факта нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);
- проверить текущее выполнение требований настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе заявителя;
- осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта.

Выявление в ходе проведения проверки текущего наблюдения требования настоящего Стандарта, на нарушение которых было указано в жалобе, является достаточным основанием для установления факта нарушения стандарта в соответствии с жалобой заявителя.

6.4.14. По результатам осуществленных проверочных действий Отдел культуры:

- готовит соответствующий акт проверки Учреждению допустившего нарушение Стандарта;
- обеспечивает применением мер ответственности к Учреждению, её руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта за исключением случаев, указанных в пункте 6.4.12. настоящего Стандарта;
- не позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:
 - 1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
 - 2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;
 - 3) принятые меры ответственности в отношении Учреждения и отдельных сотрудников данного Учреждения;
 - 4) принесение от имени Отдела культуры извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления фактов нарушения требований стандарта);
 - 5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществление проверочных действий в органы государственной власти.

6.4.15. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу до принятия решения по ней.

6.4.16. Заявитель вправе обжаловать действия Отдела культуры администрации Чусовского муниципального района по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим Стандартом в судебном порядке.

6.5. Особенности обжалования нарушения стандарта малолетними и несовершеннолетними (в случае отсутствия письменного согласия родителей, законных представителей).

6.5.1. При подаче жалобы руководителю Учреждения или его заместителю, жалоба подается исключительно в устной форме.

6.5.2. Руководитель (или заместитель руководителя) Учреждения вправе уведомить родителей (законных представителей) заявителя о факте подачи жалобы и принятом им решении.

6.5.3. Расписка в получении жалобы, поданной руководителю Учреждения или его заместителю, не предоставляется.

6.5.4. Уведомление о мерах, предпринятых по факту приема жалобы заявителя, осуществляется в соответствии с пунктом 6.3.6.10. настоящего Стандарта посредством уведомления родителей.

6.5.5. Предоставление официального письма в соответствии с пунктом 6.3.6.11. настоящего Стандарта осуществляется на имя родителей (законных представителей) заявителя.

7. Ответственность за нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги.

7.1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Учреждения устанавливаются руководителем данного Учреждения в соответствии с внутренними документами Учреждения и требований настоящего Стандарта.

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 в течение трех месяцев – замечание;
- за повторное нарушение требований стандарта в течение трех месяцев – выговор;
- за пятикратное нарушение требований стандарта 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.

7.2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

К ответственности за нарушение требований стандарта может быть привлечен руководитель Учреждения по результатам установления имевшего место факта нарушения требований стандарта в результате проверочных действий Отдела культуры или судебного решения.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю Учреждения определяются учредителем Учреждения.

Меры ответственности к руководителю Учреждения, допустившего нарушения отдельных требований настоящего Стандарта, должны быть установлены в размере, не меньше чем:

- за 1 и более (до 3) нарушений Учреждением требований стандарта в течение года – замечание;
- за 3 и более (до 10) нарушений Учреждением требований стандарта в течение года – выговор;
- за 10 и более нарушений Учреждением требований стандарта в течение года – увольнение;
- за однократное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Отдела культуры по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – замечание;
- за повторное в течение года невыполнение рекомендаций, указанных в актах проверки Отдела культуры по устранению нарушений требований стандарта, в установленные сроки – выговор.

Руководителю Учреждения, в отношении которого применяется дисциплинарное взыскание, допустившему нарушение Учреждением требований стандарта в течение года более 10 раз (либо более 2 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 применяется дисциплинарное взыскание, не могут быть предоставлены стимулирующие выплаты (премии) в течение месяца после применения взыскания (в случае, если система оплаты их труда предусматривает возможность предоставления таких выплат).

8. Проверка соответствия оказания муниципальной услуги Учреждением требованиям стандарта.

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, требованиям настоящего стандарта (далее – проверка) проводится Отделом культуры не чаще 3 раз в год.

8.2. Проверка деятельности Учреждения должна быть осуществлена Отделом культуры в течение не более одного рабочего дня.

8.3. Проверка проводится без предварительного уведомления о ее проведении Учреждения, оказывающего муниципальную услугу.

8.4. Регулярная проверка проводится сотрудниками Отдела культуры в присутствии руководителя Учреждения (его заместителя).

8.5. В ходе проверки должно быть установлено соответствие или несоответствие деятельности Учреждения:

- требованиям, указанным в разделе 3 настоящего Стандарта (с указанием на конкретное требование, по которым были выявлены несоответствия);
- каждому из требований, перечисленных в разделах 4 и 5 настоящего Стандарта.

8.6. По результатам проверки Отдел культуры:

- готовит акт проверки для Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, допустившей нарушение стандарта по устранению выявленных нарушений и привлечению к ответственности, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта;
- обеспечивает привлечение к ответственности Учреждение, оказывающее муниципальную услугу и допустившее нарушение требований стандарта, ее руководителю, в соответствии с разделом 7 настоящего Стандарта.

8.7. Информация о результатах регулярной проверки в отношении Учреждения, должна быть опубликована на официальном сайте администрации Чусовского муниципального района не позднее 15 дней со дня проведения регулярной проверки.

Приложение
к стандарту качества муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(лицевая сторона)

(ФИО руководителя Отдела культуры
администрации Чусовского муниципального
района)

от _____
(ФИО 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, 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 муниципальной услуги
«Библиотечное, библиографическое
и информационное обслуживание
пользователей библиотеки»
(оборотная сторона)

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

Обращение к сотруднику Учреждения, оказывающего муниципальную услугу _____ (да/нет)

Обращение к руководителю Учреждения, оказывающего муниципальную услугу _____ (да/нет)

Для подтверждения представления мной информации у меня имеются следующие материалы:

1.Официальное письмо Учреждения, оказывающей муниципальную услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы _____ (да/нет)

2.Официальное письмо Учреждения, оказывающего муниципальную услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя _____ (да/нет)

3.Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем Учреждения, оказывающего муниципальную услугу _____ (да/нет)

4. _____

5. _____

6. _____

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО

Паспорт серия _____ № _____

Выдан _____

_____ **подпись**

Дата выдачи _____

Контактный телефон _____
