



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**  
**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 28.08.2013

№ 1011

Об утверждении стандартов  
качества предоставления  
муниципальных услуг  
в области культуры

В соответствии со ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 24.07.2009 № 565 «Об утверждении порядка формирования Реестра муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска», руководствуясь ст.71 Устава города Ханты-Мансийска:

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

1.1. «Библиотечное обслуживание населения» в соответствии с приложением 1 к настоящему постановлению.

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

2. Управлению культуры Администрации города Ханты-Мансийска осуществлять контроль за соблюдением стандартов качества муниципальными бюджетными учреждениями культуры города Ханты-Мансийска.

3. Руководителям муниципального бюджетного учреждения «Городская централизованная библиотечная система», муниципального бюджетного учреждения «Культурно-досуговый центр «Октябрь» обеспечить:

3.1. Соблюдение требований стандартов качества.

3.2. Открытый доступ к информации о стандартах качества для населения города Ханты-Мансийска в зданиях вверенных учреждений.

3.3. Включение в состав конкурсной документации на размещение муниципального заказа на оказание муниципальных услуг в области культуры соответствующих положений стандартов качества в случае, если право на оказание муниципальных услуг предоставляется организациям на основе конкурса.

4. Признать утратившим силу постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 21.12.2009 № 1199 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры».

5. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования в средствах массовой информации.

6. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Ханты-Мансийска Черкунову И.А.

Глава Администрации  
города Ханты-Мансийска



М.П.Ряшин



Приложение 1  
к постановлению Администрации  
города Ханты-Мансийска  
от 28.08.2013 № 1011

Стандарт качества предоставления муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения»

1. Общие положения

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

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

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

управление культуры,

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

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

местонахождение библиотек (структурных подразделений) муниципального учреждения «Городская централизованная библиотечная система» (далее – Библиотека):

детская библиотека, ул. К.Маркса, 23 (тел. 33-25-21);

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

библиотека №2, ул. Березовская, 35 (тел. 33-64-62);

библиотека №3, ул. Рознина, 15 (тел. 33-52-51);

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

библиотека № 5, ул. Осенняя, 1 (тел. 37-94-89);

библиотека № 6, ул. Краснопартизанская, 2.

1.4. Содержание муниципальной услуги:

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

комплектование библиотечного фонда, обеспечение его сохранности;

комплектование редкого фонда, его хранение и использование;

создание и предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату



Библиотеки, электронным базам данных;

предоставление справочной и консультационной помощи в поиске информации;

предоставление информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других источников;

подбор документов по запрашиваемой теме;

проведение культурно-просветительских мероприятий, организация клубов по интересам;

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

2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной услуги:

2.1. Конституция Российской Федерации от 12.12.1993.

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

2.3. Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле».

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

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

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

2.7. Устав города Ханты-Мансийска, принятый решением Думы города Ханты-Мансийска от 11.03.2011 № 1169.

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

2.9. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 24.07.2009 № 565 «Об утверждении порядка формирования Реестра муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска».

2.10. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 16.04.2013 № 386 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска».

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

3. Порядок получения доступа к муниципальной услуге

3.1. Получателями муниципальной услуги являются физические или юридические лица, обратившиеся за ее предоставлением в Библиотеку (далее - получатель услуги).

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

Режим работы Библиотеки устанавливается с учетом потребностей получателей услуг. Рабочее время Библиотеки не должно совпадать с часами



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

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

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

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

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

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

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

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

расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в своем читательском формуляре; в читальном зале – на каждом книжном или читательском формуляре. Получатель услуги обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в Библиотеку расписка получателя услуги в его присутствии погашается подписью библиотекаря. Получатели услуги – дети расписываются в читательских формулярах, начиная с третьего класса.

Читательский формуляр является документом, удостоверяющим дату и факт выдачи фондовых материалов, продления срока пользования ими и приема библиотекарем возвращенных документов;

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

получать документы из фонда читального зала на дом только на основании



специального разрешения заведующего отделом, представителя администрации Библиотеки на период с момента окончания рабочего дня до начала следующего, а также на выходные, праздничные и санитарные дни под денежный залог.

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

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

нахождения получателя услуги в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

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

отказ на получение муниципальной услуги по иным основаниям не допускается.

#### 4.Требования к качеству муниципальной услуги

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

4.1.1.Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует Библиотека.

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

#### 4.1.2. Ресурсное обеспечение Библиотеки:

##### 4.1.2.1.Документный (библиотечный фонд).

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

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

Фонд Библиотеки должен систематически обновляться. Норматив объемов пополнения фондов должен составлять 250 экземпляров на 1000 жителей города (распоряжение Правительства Российской Федерации от 03.07.1996 № 1063); прирост книжного фонда - не менее 3% от существующих фондов (Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 20.12.2000 № 110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»).

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

##### 4.1.2.2.Здания, помещения Библиотеки.

Здания Библиотеки должны быть размещены в доступном для населения специально предназначенном или приспособленном здании, помещения которого



должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания, оснащены телефонной связью. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, противопожарной безопасности, безопасности труда и защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество оказываемой муниципальной услуги (повышенной влажности и температуры воздуха, запыленности, загрязненности, шума, вибрации и т. д.).

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

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

#### 4.1.2.3. Оборудование и техника.

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

#### 4.1.2.4. Персонал Библиотеки.

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

#### 4.1.2.5. Финансирование.

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

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

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



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

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

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

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

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

ж) публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок.

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

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

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

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

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

перечень услуг, предоставляемых Библиотекой;

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

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

правила и условия эффективного и безопасного предоставления отдельных видов услуг;

возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя услуги;

возможность влияния получателя услуги на качество услуги.

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



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

4.1.4.2. Руководитель обязан:

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

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

организовать информационное обеспечение процесса оказания услуги;

обеспечить выработку предложений по совершенствованию процедуры оказания муниципальной услуги.

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

4.2. Общие условия предоставления муниципальной услуги Библиотекой:

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

Библиотека обязана обеспечить для получателей услуги наличие гардероба;

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

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

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

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

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

4.3. Требования к взаимодействию сотрудников Библиотеки с получателями услуги:

библиотека должна предоставлять информацию о наличии в библиотечном фонде конкретных документов по телефонному обращению, через систему



печатных и (или) электронных каталогов. Предоставление информации по телефонному обращению должно быть доступно в течение всего рабочего дня;

ожидание в очереди с целью получения консультационной помощи в поиске информации, получения информации о возможностях удовлетворения запроса с помощью других учреждений (библиотек), получения помощи в подборе информации по запрашиваемой теме, получения информации об услугах и ресурсах Библиотеки, получения запрашиваемых книг и документов не должно превышать 30 минут;

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

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

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

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

#### 4.4. Требования к прочим аспектам деятельности:

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

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

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

#### 4.5. Основные показатели качества предоставляемой услуги

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

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

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

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



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

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

## 5. Порядок обжалования нарушений требований стандарта качества

### 5.1. Общие положения

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

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

указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику Библиотеки;

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

жалоба на нарушение требований стандарта качества в управление культуры; обращение в суд;

иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации.

### 5.2. Указание на нарушение требований стандарта качества сотруднику Библиотеки

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

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

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

### 5.3. Жалоба на нарушение требований стандарта качества руководителю Библиотеки

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

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



удовлетворить требования заявителя непосредственно после получения жалобы в присутствии заявителя;

принять жалобу заявителя с целью проведения проверки и установления факта нарушения требований стандарта качества, по результатам которой либо удовлетворить (частично или в полном объеме) требования заявителя, либо аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

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

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

При этом руководитель должен совершать следующие действия:

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

5.3.3.2. Совместно с заявителем и при его помощи установить сотрудников, нарушивших требования стандарта качества (в случае персонального нарушения требований стандарта качества).

5.3.3.3. Принять меры для устранения зафиксированного нарушения требований стандарта качества в присутствии заявителя.

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

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

Ф.И.О. заявителя либо наименование организации (для юридических лиц);

Ф.И.О. лица, которого он представляет (лица, представляющего организацию);

адрес проживания заявителя (местонахождения организации);

контактный телефон;

содержание жалобы заявителя;

дата и время фиксации нарушения заявителем;

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

лицо, допустившее нарушение требований стандарта качества (при персональном нарушении), – по данным заявителя либо согласованные данные;

нарушения требований стандарта качества, устраненные непосредственно в присутствии заявителя;

подпись руководителя Библиотеки (его заместителя), печать;

подпись заявителя, удостоверяющая верность указанных данных.



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

5.3.3.7. Устранить нарушения требований стандарта качества, зафиксированные совместно с заявителем.

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

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

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

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

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

5.3.3.10. По просьбе заявителя представить ему в виде официального письма информацию, о которой заявитель был уведомлен по телефону в соответствии с подпунктом 5.3.3.9 пункта 5.3 настоящего стандарта качества.

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

В случае отказа руководителя устранить отдельные нарушения, от применения дисциплинарных взысканий к ответственным сотрудникам и в случае нарушения сроков, указанных в подпункте 5.3.3.9 пункта 5.3 настоящего стандарта качества, заявитель может использовать иные способы обжалования.

5.3.4. Аргументированный отказ в принятии жалобы заявителя.

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

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

Ф.И.О. заявителя либо наименование организации, в которую направлено обращение (для юридических лиц);

Ф.И.О. лица, которого он представляет (лица, представляющего организацию);

адрес проживания заявителя (местонахождения организации);

контактный телефон;

наименование организации, принявшей жалобу;



содержание жалобы заявителя;

дата и время фиксации нарушения заявителем;

причины отказа в удовлетворении требований заявителя.

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

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

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

5.5. Жалоба на несоответствие стандарта качества, подаваемая в судебном порядке

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

6. Ответственность за нарушение требований стандарта качества

6.1. Ответственность сотрудников Библиотеки за нарушение требований стандарта качества.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта качества к сотрудникам Библиотеки применяются руководителем Библиотеки в соответствии с действующим законодательством.

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

6.2. Ответственность за нарушение требований стандарта качества руководителя Библиотеки

Руководитель Библиотеки несет ответственность за нарушения требований настоящего стандарта качества предоставления муниципальной услуги.

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

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

7. Порядок проверки соответствия деятельности Библиотеки требованиям стандарта качества

7.1. Управление культуры по своему усмотрению может проводить регулярные проверки соответствия деятельности Библиотеки требованиям настоящего стандарта качества с целью повышения качества оказания



муниципальной услуги не реже одного раза в год, но не более трех проверок в течение года.

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

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

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

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

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

по устранению выявленных нарушений требований настоящего стандарта качества;

по применению санкций в соответствии с действующим законодательством.

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





Приложение  
к стандарту качества предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения»  
(лицевая сторона)

\_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. руководителя ответственного органа Администрации города Ханты-Мансийска)

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества муниципальной услуги

Я, \_\_\_\_\_,  
(Ф.И.О. заявителя)

проводящий 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)





Приложение  
к стандарту качества предоставления  
муниципальной услуги  
«Библиотечное обслуживание населения»  
(обратная сторона)

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

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

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

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

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

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Ф.И.О. \_\_\_\_\_  
паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_  
выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_  
контактный телефон \_\_\_\_\_

Подпись \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_







**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**  
**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 10.08.2015

№926

О внесении изменений в постановление  
Администрации города Ханты-Мансийска  
от 28.08.2013 №1011 «Об утверждении  
стандартов качества предоставления  
муниципальных услуг в области культуры»

В целях приведения муниципальных нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством, руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска:

1.Внести в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 28.08.2013 №1011 «Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных услуг в области культуры» (далее - постановление) следующие изменения:

1.1.Пункт 3.3 постановляющей части постановления исключить.

1.2.В приложении 1 к постановлению:

1.2.1.В подпункте 2.10 пункта 2 слова «16.04.2013 №386» заменить словами «07.03.2014 №152».

1.2.2.В абзаце четвертом подпункта 4.1.2.1 подпункта 4.1.2 подпункта 4.1 пункта 4 слова «Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 20.12.2000 №110-оз «О библиотечном деле и обязательном экземпляре в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» заменить словами «Закон Ханты-Мансийского автономного округа - Югры от 28.10.2011 №105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа - Югры».

1.2.3.Абзац третий подпункта 6.1 пункта 6 исключить.

1.2.4.Абзац четвертый подпункта 6.2 пункта 6 исключить.

1.2.5.В подпункте 7.1 пункта 7 слова «по своему усмотрению может проводить» заменить словом «проводит».

1.3.В приложении 2 к постановлению:

1.3.1.В подпункте 2.7 пункта 2 слова «16.04.2013 №386» заменить словами «07.03.2014 №152».

1.3.2.Абзац третий подпункта 6.1 пункта 6 исключить.



1.3.3. Абзац четвертый подпункта 6.2 пункта 6 исключить.

1.3.4. В подпункте 7.1 пункта 7 слова «по своему усмотрению может проводить» заменить словом «проводит».

2. Настоящее постановление вступает в силу после дня его официального опубликования.

Глава Администрации  
города Ханты-Мансийска



М.П.Ряшин