

УТВЕРЖДАЮ

Начальник Отдела культуры
г. Таганрога

Шелухина Е.Б.

«__» _____ 2010г

УТВЕРЖДАЮ

Директор МУК ЦБС
г. Таганрога

Михеева Т.А.

«__» _____ 2010г.

**Стандарт качества предоставления муниципальных услуг
в сфере библиотечного обслуживания пользователей МУК ЦБС г. Таганрога.**

1. Область применения

1.1. Стандарт качества предоставления услуг в сфере библиотечного обслуживания (далее – «Стандарт») распространяется на услуги, предоставляемые населению муниципальным учреждением культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога (далее – МУК ЦБС), и устанавливает основные положения, определяющие качество услуг в области библиотечного обслуживания, финансируемых из бюджета муниципального образования «Город Таганрог».

К перечню муниципальных услуг, на которые устанавливается Стандарт качества предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания, относятся:

- услуга по организации библиотечного обслуживания населения города.
- методическое обеспечение деятельности муниципальных библиотек города

1.2. Главным распорядителем средств бюджета муниципального образования «Город Таганрог», выделенных на финансирование муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания населения, является Отдел культуры г. Таганрога, в компетенцию которого входит организация досуга населения

1.3. В целях настоящего Стандарта применяемые понятия имеют следующие значения:

муниципальная услуга - один из видов деятельности, осуществляемой в рамках компетенции и ответственности органов исполнительной власти, финансируемой за счет средств бюджета муниципального образования «Город Таганрог» и направленной на удовлетворение потребностей населения в реализации его законных прав и интересов в сфере библиотечного обслуживания и информационного обеспечения;
стандарт качества предоставления муниципальных услуг - обязательство органов исполнительной власти города по обеспечению возможности получения населением муниципальных услуг в определенных объемах и определенного качества.

2. Нормативные ссылки

Стандарт регламентируется следующими нормативными актами:

- Федеральным законом "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации" от 06.10.2003 N 131-ФЗ;
- Федеральным законом "Основы законодательства РФ о культуре" от 09.10.1992 N 3612-1;
- Федеральным законом "О библиотечном деле" от 29.12.1994 N 78-ФЗ;
- Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 «Услуги населению. Номенклатура показателей качества» (утвержден Постановлением Госстандарта РФ от 28.07.2003 № 253-ст, дата введения 01.07.2004 г.)
- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9001-2001 "Системы менеджмента качества. Требования» (постановление Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 333-ст) (с изменениями от 07.07.2003)
- Государственный стандарт РФ ГОСТ Р ИСО 9004-2001 "Системы менеджмента качества. Рекомендации по улучшению деятельности" (постановление Госстандарта РФ от 15.08.2001 N 334-ст) (с изменениями от 07.07.2003)
- Постановление Администрации города Таганрога №6186 от 16.12.2009г.

3. Основные факторы, влияющие на качество предоставления муниципальных услуг в области библиотечного обслуживания

Основными факторами, влияющими на качество предоставления муниципальных услуг в сфере библиотечного обслуживания, предоставляемых населению, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует МУК ЦБС
- ресурсное обеспечение (документный (библиотечный) фонд, справочно-поисковый аппарат, здания, помещения, оборудование, персонал, финансовые средства);
- наличие информации о порядке и правилах предоставления услуг населению МУК ЦБС;
- наличие внутренней (собственной) и внешней систем управления и контроля деятельности МУК ЦБС.

3.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует МУК ЦБС

- Устав МУК ЦБС;
- положения, руководства, правила, инструкции, методические разработки, которые должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы МУК ЦБС;
- прочие документы: штатное расписание, правила внутреннего трудового распорядка, руководства, инструкции, методики работы с населением и собственной деятельности, технические паспорта структурных подразделений МУК ЦБС.

3.2 Ресурсное обеспечение МУК ЦБС:

3.2.1 Документный (библиотечный фонд).

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

Нормативный объем фонда общедоступной библиотеки должен определяться, исходя из средней книгообеспеченности в городе - 5-7 томов на 1 жителя.

Фонд на бумажных носителях должен быть дополнен доступом к электронным источникам информации. Центральные библиотеки: Центральная городская публичная библиотека имени А.П.Чехова и Центральная городская детская библиотека имени М.Горького должны располагать дополнительным фондом для обслуживания населения всей территории муниципального образования (сетевым резервом) из расчета 0,5 - 2 тома на 1 жителя.

Структура фонда каждой общедоступной библиотеки должна соответствовать следующим требованиям:

- не менее 10% фонда должны составлять справочные издания;
- не менее 30% фонда - документы для жителей в возрасте до 14 лет. Фонд документов библиотеки для обслуживания детей должен включать обучающие и развивающие игры, программы и т.д.

Объем фонда периодических изданий общедоступной библиотеки должен рассчитываться, исходя из норматива в 8 - 10 изданий на 1000 жителей.

Базовая обеспеченность центральных библиотек муниципальной библиотечной системы периодическими изданиями должна составлять не менее 120-150 названий, филиала - не менее 25 названий. Каждая библиотека-филиал должна получать не менее 2 названий региональной периодики (газеты, журналы), не менее 2 названий общегосударственных ежедневных полноформатных газет, не менее 1 названия общегосударственной еженедельной полноформатной газеты.

Фонд МУК ЦБС должен систематически обновляться. Норматив пополнения книжного фонда (по рекомендации ИФЛА/ЮНЕСКО) составляет 250 книг на 1000 жителей.

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

МУК ЦБС активно участвует в формировании культурно-исторического сознания местного сообщества, прежде всего в процессе краеведческой деятельности.

С целью формирования электронных ресурсов, развития новых форм обслуживания и обеспечения доступности информации на качественно новом уровне осуществляется последовательная информатизация МУК ЦБС.

Основным электронным ресурсом является электронный каталог на единый фонд МУК ЦБС.

Помимо электронного каталога структурные подразделения могут самостоятельно создавать разнообразные базы данных.

В обязательном порядке МУК ЦБС создает краеведческий электронный ресурс: тематические базы данных, отражающие направления развития местного сообщества, его историческую память.

3.2.2 Размещение структурных подразделений МУК ЦБС и организация пространства.

Структурные подразделения размещаются с учетом их максимальной доступности (по времени не более 15-20 минут, за которое местный житель может добраться до библиотеки).

Количество необходимых помещений, размеры площадей обусловлены функциональным назначением и масштабами деятельности структурных подразделений. Размеры площадей определяются в соответствии с нормативами:

- площади для размещения фонда абонемента не менее 5 кв.м. на 1000 томов;
- площади для размещения фонда читальных залов: 10 кв.м. на 1000 томов;
- площади для размещения справочно-информационного аппарата (каталоги) из расчета не менее 3,5 кв.м. на 1 каталожный шкаф;
- площади для размещения специализированных отделов из расчета 5 кв.м. на 1000 томов;
- площадь для кафедр приема и выдачи литературы из расчета 4,5 кв.м. на 1 кафедру;
- площадь для размещения автоматизированных рабочих мест из расчета не менее 6,0 кв. м. на 1 пользователя
- число посадочных мест в библиотеке определяется из расчета 2,5 кв.м. на 1 место, 10% посадочных мест для пользователей должны находиться в зоне отдыха;
- для размещения выставок, площадь одного из основных подразделений библиотеки (абонемент, читальный зал) требует увеличение площади на 10%;
- для проведения культурно-массовых мероприятий необходимо иметь отдельное помещение не менее 25 кв.м.;
- для творческой деятельности детей и проведения детских мероприятий целесообразно выделить отдельное помещение размером из расчета 1,5 кв. м на 1 место.

Размеры помещений для обслуживания лиц с ограниченными возможностями жизнедеятельности требуют увеличения площади из расчета 3 кв.м. на 1 пользователя.

Количество служебных помещений зависит от числа штатных сотрудников и выполняемых ими функций, но не менее 20% площади читательской зоны.

Рабочие места для производственных целей и для обслуживания пользователей должны быть размещены в приспособленных помещениях, специально оборудованы, обеспечены защитными средствами эксплуатации, отвечать требованиям Санитарно-эпидемиологических правил и нормативов охраны труда (СанПиН).

В МУК ЦБС должны быть приняты все меры по обеспечению безопасности пользователей 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.

Режим работы устанавливается с учетом потребностей местных жителей и интенсивности посещения.

Время работы не должно полностью совпадать с часами работы основной части населения.

3.2.3 Оборудование и техника.

Для размещения ресурсов и организации производственных процессов каждое структурное подразделение должно быть оборудовано предметами библиотечной мебели (стеллажи, витрины, кафедры, столы, стулья и т.д.) и средствами технического оснащения, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для качественного выполнения муниципальных услуг структурные подразделения должны быть оснащены следующими техническими средствами:

- для копирования и тиражирования документов;
- для обработки и защиты документов;
- для организации процесса библиотечного обслуживания;
- транспортными средствами;
- теле-, аудио-, видеоаппаратурой, презентационной техникой;
- средствами связи;
- канцелярской и оргтехникой;
- средствами автоматизации библиотечных процессов. Рекомендуемое нормативное обеспечение библиотеки компьютерной техникой для организации пользовательских мест составляет:

- для библиотеки населенного пункта с числом жителей более 20 тыс. человек - 1 ПК на 2000 жителей в пределах 20 тысяч жителей и 1 ПК на каждые последующие 10 тыс. жителей.

Все персональные компьютеры должны быть подключены к принтерам и не менее 50 процентов ПК - к сети Интернет.

После создания необходимого материально-технического базиса муниципальные общедоступные библиотеки могут реализовывать заложенные компьютеризацией технологические возможности, наращивать информационные электронные ресурсы, в том числе через участие в корпоративных проектах, расширять спектр библиотечно-информационных услуг.

3.2.4 Персонал библиотеки.

Нормативная потребность в штатных библиотечных работниках может определяться, исходя из:

- количества населения в зоне обслуживания:

с числом жителей свыше 50 тыс. человек - 1 работник на 2500 жителей, 1 дополнительная ставка работника выделяется на 1000 детей до 14 лет.

- из расчетов трудозатрат на основе «Межотраслевых норм времени на работы, выполняемые в библиотеках».

- не менее 50 % штатного персонала библиотеки должны быть дипломированными специалистами.

- в штате библиотеки необходимо иметь специалистов, обладающих специальными знаниями для выполнения различных функциональных обязанностей: психологов, программистов, системных администраторов, социологов.

Сотрудники МУК ЦБС должны обладать профессиональными знаниями, умениями и навыками; повышать свой профессиональный уровень. Развивать способность к творческой и созидательной деятельности. Все должны быть знакомы со своими должностными обязанностями и правами

При принятии решений о прохождении аттестации на присвоение квалификационной категории каждый специалист один раз в пять лет должен обновить знания.

Учредитель и администрация МУК ЦБС обеспечивают социальную и профессиональную защиту работников муниципальной библиотеки, соблюдают профессиональные интересы работников, создают условия для их реализации и самореализации, заботятся о возможностях служебного роста.

Учредитель и администрация МУК ЦБС обязаны заботиться о создании удовлетворительных условий труда для работников муниципальных библиотек.

Уровень оплаты труда должен соответствовать уровню выполняемой работы. В библиотеке должна применяться система стимулирования и поощрения работников.

3.2.5 Поддержка деятельности библиотек МУК ЦБС.

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:;

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

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

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

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

- организация библиотечного пространства, оборудование помещений (приобретение мебели и оборудования, материалов, предметов дизайна и т. д.);
- осуществление организационной, научно-методической и управленческой деятельности (услуги связи, информационно- издательские и рекламные расходы, командировочные расходы, приобретение канцелярских и офисных принадлежностей и расходных материалов, др.);
- публичная деятельность: проведение массовых мероприятий, организация выставок, представительские расходы.

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

Структурные подразделения МУК ЦБС, осуществляющие дополнительные функции или виды деятельности (социальную, образовательную, досуговую, рекреационную и т.д.) по согласованию с учредителем или по его заказу, обеспечиваются соответствующими дополнительными материальными ресурсами, в том числе на основе муниципального заказа.

Структурные подразделения МУК ЦБС как субъекты гражданских правоотношений обладают правом собственности на создаваемую ими интеллектуальную продукцию, на взимание с пользователей платы за оказываемые услуги на ее основе в соответствии с действующим законодательством.

Для поддержания оборудования и техники в рабочем состоянии, модернизации технической базы МУК ЦБС ежегодно на эти цели должно выделяться не менее 8-10 процентов от балансовой стоимости уже имеющегося оборудования и техники.

3.3 Состояние информации о МУК ЦБС, порядок и правила предоставления услуг населению.

В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей" МУК ЦБС обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения.

Потребитель вправе потребовать необходимую и достоверную информацию о предоставляемых услугах, обеспечивающую их компетентный выбор.

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

- перечень основных услуг, предоставляемых МУК ЦБС;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование настоящего Стандарта, требованиям которого должна соответствовать услуга;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- адекватные легкодоступные средства для эффективного общения работников учреждения с потребителями;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны потребителя;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями потребителей;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуги.

3.4. Внутренняя (собственная) и внешняя системы управления и контроля деятельности МУК ЦБС.

МУК ЦБС должно иметь документально оформленную *внутреннюю (собственную) систему* контроля над деятельностью подразделений и сотрудников с целью определения соответствия оказываемых услуг в области библиотечного обслуживания государственным, областным, муниципальным стандартам. Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, отчетности, работы с пользователями, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляет Отдел культуры города Таганрог, на предмет соответствия качества фактически предоставляемых муниципальных услуг «Стандарту качества».

Работа учреждения в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд пользователей, непрерывное повышение качества услуг.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При оценке качества услуг используются следующие критерии:

- полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями её предоставления;
- результативность (эффективность) предоставления услуги оценивается на основании индикаторов качества услуг и различными методами (в том числе путем проведения опросов).

4. Требования к качеству услуги по организации библиотечного обслуживания населения муниципального образования «Город Таганрог».

Библиотечное обслуживание граждан должно обеспечивать информирование пользователей об информационных ресурсах (составе библиотечных фондов, перечне услуг, режиме работы структурных подразделений), получение консультационной помощи в поиске и выборе источников информации, получение во временное пользование документа из библиотечных фондов, получение документов или их копий по межбиблиотечному абонементу из других библиотек.

Имеющаяся в библиотеках система каталогов должна обеспечить оперативность получения интересующей информации из различных источников.

Библиотечное обслуживание пользователей детского и юношеского возраста должно обеспечивать обслуживание их в общедоступных библиотеках, специализированных детских и юношеских библиотеках. Помещения и оборудование для детских и юношеских библиотек должны удовлетворять их возрастным особенностям.

Обеспечение сохранности библиотечных фондов должно быть достигнуто путем обеспечения нормативного режима хранения, реставрации и консервации библиотечных фондов, создания страхового фонда документов библиотек.

Доступность широкого диапазона необходимых документов обеспечивается путём постоянного пополнения библиотечных фондов (приобретением ценной научной и методической литературы, периодических изданий, художественных новинок) в разных форматах: книги, периодика, аудио-, видео- документы, электронные документы, базы данных Интернет.

Содействие в сохранности редких изданий, имеющих в фондах особо значимых изданий и коллекций, отнесенных к книжным памятникам, возможность доступа к ним населения должны обеспечиваться своевременным их учётом в каталогах. Свободный доступ посетителей к информации должен быть обеспечен посредством создания системы информационно-библиотечного обслуживания населения, обеспечения модернизации деятельности библиотек, содействия созданию единого информационного пространства. Читальные залы должны обеспечивать условия для научной, образовательной деятельности посетителей, для проведения мероприятий и соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, а также обеспечивать удобство пользователя. Оснащение читального зала копировальной техникой обязательно. Участие МУК ЦБС в социокультурных и образовательных проектах должно способствовать приобщению различных групп населения к общечеловеческим ценностям.

Объем услуг по организации библиотечного обслуживания населения оценивается числом пользователей за год, количеством книговыдач, количеством подготовленных методических рекомендаций, изданий.

5. Порядок обеспечения доступа к услуге.

5.1 Порядок получения бесплатной услуги:

5.1.1. Предоставление бесплатных услуг пользователям осуществляется на основании Правил пользования библиотеками МУК ЦБС.

Все граждане, проживающие на территории муниципального образования «Город Таганрог», независимо от возраста, пола, национальности, образования, социального положения, политических убеждений, отношения к религии имеют право пользоваться библиотекой по месту жительства, а также другими библиотеками города Таганрога.

5.1.2. В своей работе МУК ЦБС обеспечивает права граждан на свободный и равный доступ к информации, создаёт благоприятные условия для самообразования, учёбы и удовлетворения культурных потребностей пользователей.

5.1.3. Читателям предоставляется право бесплатного пользования документными фондами, как на абонементе, так и в читальном зале. Лица, не имеющие временной регистрации в г. Таганроге обслуживаются только в читальных залах.

5.1.4. Для записи в библиотеки граждане предъявляют документы, удостоверяющие личность, сообщают сведения, необходимые для оформления читательского формуляра. При перемене места жительства, изменении фамилии, пользователь обязан сообщить об этом в библиотеку.

5.1.5. При записи в библиотеку пользователь должен ознакомиться с правилами пользования библиотекой и подтвердить обязательство об их выполнении своей подписью на читательском формуляре (билете).

5.1.6. Все пользователи имеют право получить бесплатно:

- информацию о наличии в фонде конкретного документа через систему каталогов и картотек;
- полную информацию о составе фонда через систему каталогов и картотек, другие формы библиотечного информирования;
- консультационную помощь в поиске и выборе источников информации;
- получать во временное пользование документ из фондов библиотеки, согласно правилам пользования библиотекой.

5.1.7. Пользователь имеет право взять на абонементе не более 5-ти печатных произведений печати и иных материалов сроком:

– до 15 дней с правом продления не более 3 раз (в течение 15 дней), если на них нет спроса со стороны других пользователей;

- на 14 дней документы повышенного спроса.

Для оформления продления срока пользования читатель предоставляет издания библиотекарю.

В исключительных случаях продление осуществляется по телефону (болезнь, инвалидность, преклонный возраст).

5.1.8. Пользователь обязан расписаться за каждый полученный экземпляр произведения печати и иного материала в книжном формуляре. Пользователь обязан вернуть произведения печати и иные материалы точно в назначенный срок. При возврате произведения печати и иных материалов в библиотеку расписка пользователя в его присутствии погашается подписью библиотекаря. При несвоевременном возврате документов в структурное подразделение пользователь каждый просроченный день оплачивает (по прейскуранту), как пользование литературой сверхустановленных сроков.

5.1.9.. Пользователь библиотеки имеет также право:

- участвовать во всех мероприятиях библиотеки;
- входить в состав различных советов при библиотеке, высказывать свои мнения и суждения о работе библиотеки и отдельных работников;
- вносить предложения по улучшению работы библиотеки, ее структуры.

Пользователи библиотек (читатели) обязаны соблюдать правила пользования библиотекой. Пользователи библиотек, нарушившие правила пользования библиотекой и причинившие библиотеке ущерб, компенсируют его документами равноценными утерянному, невозвращенному произведению печати или другому документу, а также испорченному (вырванные листы, вырезанные иллюстрации и др.) (На основании Федерального закона «О библиотечном деле» Статья 13, пункт 4 от 23 ноября 1994г).

5.2 Порядок оказания платных услуг

5.2.1. Платные услуги осуществляются муниципальными библиотеками на основании Положения о предоставлении платных услуг и в соответствии с Перечнем платных услуг библиотек.

5.2.2. Платные услуги предоставляются муниципальными библиотеками физическим и юридическим лицам и осуществляется без снижения объёма и качества бесплатного библиотечного обслуживания.

5.2.3. В структурных подразделениях платные услуги имеют право оказывать все библиотечные сотрудники независимо от должности.

5.2.4. Плата за услуги взимается в соответствии с договорными обязательствами, а также на основе прейскурантов, утверждённых директором муниципальной библиотеки, по согласованию с Комитетом по ценовой политике Администрации г. Таганрога.

5.2.5. Оплата за услуги библиотеки осуществляется потребителем:

- наличными деньгами с выдачей сотрудником библиотеки квитанции установленного образца;
- безналичным перечислением с предъявлением пользователем копии платёжного поручения банка.

5.2.6. Вне зависимости от объёма оказанной платной услуги пользователю выдается квитанция, утвержденная для некоммерческих организаций и являющаяся документом строгой отчетности.

5.2.7. В квитанции обязательно указываются наименование организации, структурного подразделения, оказавшего услугу, фамилия и инициалы пользователя, наименование услуги, стоимость оказанной услуги, подписи сторон (пользователя и сотрудника структурного подразделения) и дата оказания услуги.

5.2.8. Квитанция выписывается в двух экземплярах (для пользователя услуги и сотрудника, оказавшего услугу).

5.2.9. Средства, вырученные от оказания платы за предоставленные услуги, сдаются в бухгалтерию МУК ЦБС.

6. Порядок обжалования нарушений требований стандарта

6.1 Общие положения

6.1.1. В каждом структурном подразделении ведется книга обращений.

Книга обращений регистрируется отделом культуры г. Таганрога и выдается прошнурованной, заверенной печатью и подписью его руководителя. На заглавном листе книги обращений указываются адрес и номера телефонов Отдела культуры г. Таганрога.

6.1.2. Книга обращений должна находиться на видном и доступном для получателей услуг месте. Книга обращений должна предъявляться по первому требованию.

6.1.3. Пользователь имеет право обжаловать нарушение требований настоящего Стандарта качества муниципальных услуг. За несовершеннолетних лиц обжаловать нарушение настоящего Стандарта могут родители (законные представители).

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

- указать на нарушение требований Стандарта сотруднику структурного подразделения, оказывающего муниципальные услуги;
- подать жалобу на нарушение требований Стандарта директору МУК ЦБС (в его отсутствие - заместителю);
- подать жалобу на нарушение требований Стандарта в Отдел культуры г. Таганрога.
- обратиться в суд.

6.2. Указание на нарушение требований Стандарта сотруднику структурного подразделения, оказывающего муниципальные услуги.

6.2.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель вправе указать на это сотруднику муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, с целью незамедлительного устранения нарушений и (или) получения извинений в случае, когда нарушение требований Стандарта было допущено непосредственно по отношению к заявителю.

6.2.2. При отказе или неспособности сотрудника муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, устранить допущенное нарушение требований Стандарта и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

6.3. Жалоба на нарушение требований Стандарта должностному лицу МУК ЦБС.

6.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, подача жалобы заявителем может быть осуществлена в письменной или устной форме. Муниципальное учреждение, оказывающее муниципальные услуги, не вправе требовать от заявителя подачи жалобы в письменной форме.

6.3.2. Обращение заявителя с жалобой к должностному лицу муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может быть осуществлено не позднее 3 дней после установления заявителем факта нарушения требований Стандарта.

6.3.3. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, при приеме жалобы заявителя может совершить одно из следующих действий:

– принять меры по установлению факта нарушения требований Стандарта и удовлетворения требований заявителя;

– аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

6.3.4. Должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям настоящего Стандарта, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу безосновательной, в случае несоответствия срокам, указанным в п.5.3.2., а также по иным причинам.

6.3.5. В случае аргументированного отказа, по просьбе заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, должно в трехдневный срок предоставить заявителю официальный ответ в письменной форме.

6.3.6. В случае подтверждения факта нарушения требований стандарта, должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, приносит извинения заявителю от лица организации за имевший место факт нарушения требований Стандарта.

6.3.7. Если требования заявителя не были полностью удовлетворены, по требованию заявителя должностное лицо муниципального учреждения, оказывающего муниципальные услуги, обязано предоставить ему расписку в получении жалобы.

6.4. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим Стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Отдел культуры г. Таганрога, если он неудовлетворен ответами сотрудников структурного подразделения, допустившего нарушение требований настоящего Стандарта или администрации МУК ЦБС.

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

7. Ответственность за нарушение требований Стандарта качества муниципальных услуг

7.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта несут сотрудники и руководители структурных подразделений МУК ЦБС, оказывающих муниципальные услуги.

7.2. Меры ответственности за нарушение требований Стандарта к сотрудникам и руководителям структурных подразделений МУК ЦБС, оказывающего муниципальные услуги, устанавливаются директором МУК ЦБС в соответствии с внутренними документами учреждения и требованиями настоящего Стандарта.

7.3. К ответственности за нарушение требований Стандарта могут быть привлечены только руководители МУК ЦБС в результате проверочных действий Отдела культуры г. Таганрога или судебного решения.

8. Регулярная проверка соответствия оказания муниципальных услуг требованиям стандарта

8.1. Регулярная проверка соответствия деятельности МУК ЦБС требованиям настоящего стандарта проводится по решению Отдела культуры г. Таганрога и Роспотребнадзора.

8.2. По результатам проверки директору МУК ЦБС выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений Стандарта качества, оказываемых муниципальных услуг.

Согласовано

Юрисконсульт МУК ЦБС Солостова О.И.

«__» _____ 2010г.