

**АДМИНИСТРАЦИЯ БЕРЕЗОВСКОГО РАЙОНА**

**ХАНТЫ-МАНСИЙСКОГО АВТОНОМНОГО ОКРУГА – ЮГРЫ**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 09.11.2020 № 1084

пгт. Березово

|  |
| --- |
| Об утверждении стандартов качества предоставления муниципальных работ, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету культуры администрации Березовского района |

В соответствии с постановлением администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»,

1. Утвердить стандарты качества предоставления муниципальных работ, оказываемых муниципальными учреждениями, подведомственными Комитету культуры администрации Березовского района (далее – стандарты качества):

1.1. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» согласно приложению 1 к настоящему постановлению.

1.2. «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» согласно приложению 2 к настоящему постановлению.

1.3. «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» согласно приложению 3 к настоящему постановлению.

1.4. «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» согласно приложению 4 к настоящему постановлению.

1.5. «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» согласно приложению 5 к настоящему постановлению.

1.6. «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» согласно приложению 6 к настоящему постановлению.

2. Комитету культуры администрации Березовского района (Губкин И.В.) осуществлять контроль за соблюдением стандартов качества муниципальными учреждениями культуры.

3. Руководителям муниципальных учреждений культуры, подведомственных комитету культуры администрации Березовского района, обеспечить:

3.1. Соблюдение требований стандартов качества;

3.2. Открытый доступ к информации о стандартах качества для населения в зданиях вверенных учреждений.

4. Опубликовать настоящее постановление в газете «Жизнь Югры» и разместить на официальном веб-сайте органов местного самоуправления Березовского района.

5. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

6. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Березовского района Чечеткину И.В.

И.о. главы района С.Ю. Билаш

Приложение 1

к постановлению администрации Березовского района

от 09.11.2020 № 1084

Стандарт

качества предоставления муниципальной работы

«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

**1. Организации, в отношении которых применяется**

**стандарт качества**

**предоставления муниципальной работы**

1.1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций» (далее – Стандарт, муниципальная работа), является муниципальное автономное учреждение «Березовский районный краеведческий музей», муниципальное казенное учреждение «Саранпаульский краеведческий музей», (далее - Учреждение), подведомственные комитету культуры администрации Березовского района (далее – Комитет).

1.2. Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется Стандарт, указан в приложении к настоящему Стандарту.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной работы**

1).Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3).Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5).Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях Российской Федерации»;

11) Федеральный закон Российской Федерации от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

12) Федеральный закон Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 05 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

15) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

16) Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации;

17) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

18) [Закон](consultantplus://offline/ref=AFF7E70BE7BE9CE19A5973D17E71D42E914AC8425EB29FF58B9C43F285A945ABTC29G) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2005 года № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

19) Постановление администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»;

20) Устав Учреждения.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной работе**

3.1..Муниципальную работу предоставляет Учреждение.

3.2. Муниципальная работа выполняется в целях формирования, учета, изучения, обеспечения физического сохранения и безопасности музейных предметов, музейных коллекций.

3.3..Категории потребителей муниципальной работы – в интересах общества, физические лица.

3.4. Основанием для получения муниципальной работы является личное посещение Учреждения, его филиалов и обособленных подразделений.

3.5. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

3.6. Содержание (предмет) муниципальной работы:

- комплектование музейных коллекций и пополнение фондов музейными предметами;

- организация учета и хранения всех музейных предметов, находящихся в музейных коллекциях Учреждения;

- изучение и систематизация музейных коллекций;

- формирование электронной базы данных, содержащей сведения о музейных предметах и музейных коллекциях;

- обеспечение физического сохранения и безопасности музейных коллекций и музейных предметов.

3.7. Результат предоставления муниципальной работы.

Итоговым результатом исполнения муниципальной работы является обеспечение сохранности, увеличение и автоматизация учета музейного фонда.

3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

- музейная коллекция, музейный предмет находится в аварийном состоянии, на реставрации;

- нарушение потребителем Правил поведения в Учреждении;

- обращение потребителя в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- предоставление муниципальной работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан;

- наличие на одежде потребителя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества Учреждения.

Отказ в предоставлении муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

3.9. Показатели, характеризующие объём муниципальной работы:

- количество предметов (единица).

**4. Требования к качеству предоставления муниципальной работы**

4.1. Наличие регламентирующих и нормативно-технических документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;

- локальные акты Учреждения;

-.иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

4.2..Уровень ресурсного обеспечения учреждения, включая материально-техническую базу, информационные ресурсы, персонал.

4.2.1..Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная работа.

Здания, помещения, должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

При оказании работы в учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

4.2.2. Укомплектованность Учреждений кадрами и их квалификация. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании работы работники Учреждения должны проявлять к получателям тактичность и доброжелательность.

4.3. Наличие системы информации об Учреждении.

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

4.4..Наличие системы информации о предоставляемой Учреждением муниципальной работе:

Информация о правилах предоставления муниципальной работы предоставляется:

-.стационарно в помещениях Учреждения. Формы предоставления информации в помещениях Учреждения: информационные стенды; рекламная продукция; получение консультаций у специалистов Учреждения;

-.внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; посредствам почтовой, телефонной, телекоммуникационной связи; на официальном веб-сайте Учреждения. …

Обязательной для размещения является следующая информация: текст Стандарта; место приема по личным вопросам руководителя Учреждения и Комитета, а также установленные для приема дни и часы; контактные телефоны, адреса электронной почты, режим работы Учреждения и Комитета.

4.5. Показатели, характеризующие качество муниципальной работы:

- доля оцифрованных музейных предметов и музейных коллекций от основного музейного фонда по нарастающей (процент).

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной работы, а также должностными лицами либо муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную работу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной работы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной работы;

- нарушение срока предоставления муниципальной работы;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной работы;

- приостановление предоставления муниципальной работы, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной работы документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной работы, либо в предоставлении муниципальной работы.

5.3. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее муниципальную работу. Жалоба рассматривается руководителем Учреждения либо лицом, его замещающим. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения либо лица, его замещающего, жалоба рассматривается председателем Комитета либо лицом его замещающим. В случае если обжалуются решения председателя Комитета, либо лица, его замещающего – заместителем главы администрации Березовского района, курирующим соответствующую сферу.

5.4. Жалоба может быть подана в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ), направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5..Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Учреждение, Комитет.

5.6..Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной работы (в месте, где пользователь подавал запрос на получение муниципальной работы, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной муниципальной работы).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной работы.

В случае если жалоба подана пользователем в Учреждение, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную работу.

Пользователь в жалобе указывает следующую информацию:

-.наименование Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства пользователя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

-.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве такого документа может быть:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи пользователем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Березовского района (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего в приеме документов у пользователя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата муниципальной работы, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица либо муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

-.в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной работы;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную работу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной работы;

в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.11.1. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

5.11.2. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя.

5.12..Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, пользователь вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной работы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной работы.

6.2..Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

6.3..Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной работы, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

-.нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной работы и срока предоставления муниципальной работы;

-.неправомерные отказы в приеме у пользователя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной работы, в предоставлении муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной работы документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной работы, а равно при получении результата предоставления муниципальной работы.

**7. Регулярная проверка соответствия деятельности**

**Учреждения требованиям Стандарта**

7.1..Текущий контроль за соблюдением соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения.

7.2..Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной работы, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями согласно графику работы.

7.3..Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляется директором Учреждения.

7.4..Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляет Комитет.

7.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной работы;

-.выявления нарушений исполнения положений настоящего Стандарта, прав потребителей муниципальной работы;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на нарушения требований Стандарта должностных лиц Учреждения.

7.6. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

7.7..Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной работы формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

«Формирование, учет, изучение,

обеспечение физического сохранения

и безопасности музейных предметов, музейных коллекций»

Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование учреждения | Руководитель учреждения | Место нахождения | Контакты | График работы |
| Муниципальное автономное учреждение «Березовский районный краеведческий музей» | Андриянова  Людмила Васильевна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, пгт. Березово, ул. Собянина, д. 39 | 8(34674)2-21-80  эл. адрес: museum\_berezovo@mail.ru | Вторник – суббота  с 10:00–18:00 ч. |
| Муниципальное казенное учреждение «Саранпаульский краеведческий музей» | Комкова  Вера Павловна | 628148, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  с. Саранпауль, ул. Клубная, д. 1А | 8(34674)4-52-86  эл. адрес:  msaranpaul@mail.ru | Понедельник с 09:00- 18:00 ч.;  Вторник – пятница  с 09:00-17.00 ч. |

Приложение 2

к постановлению администрации Березовского района

от 09.11.2020 № 1084

Стандарт

качества предоставления муниципальной работы

«Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок»

**1. Организации, в отношении которых применяется**

**стандарт качества**

**предоставления муниципальной работы**

1.1. Организации, в отношении которых применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Создание экспозиций (выставок) музеев, организация выездных выставок» (далее – Стандарт, муниципальная работа), является муниципальное автономное учреждение «Березовский районный краеведческий музей», муниципальное казенное учреждение «Саранпаульский краеведческий музей», (далее - Учреждение), подведомственные комитету культуры администрации Березовского района (далее – Комитет).

1.2. Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется Стандарт, указан в приложении к настоящему Стандарту.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной работы**

1).Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3).Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5).Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О музейном фонде Российской Федерации и музеях Российской Федерации»;

11) Федеральный закон Российской Федерации от 25 июня 2002 года № 73-ФЗ «Об объектах культурного наследия (памятниках истории и культуры) народов Российской Федерации»;

12) Федеральный закон Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

13) Постановление Правительства Российской Федерации от 07 декабря 1996 года № 1449 «О мерах по обеспечению беспрепятственного доступа инвалидов к информации и объектам социальной инфраструктуры»;

14) Постановление Правительства Российской Федерации от 05 июля 2001 года № 504 «Об общероссийском мониторинге состояния и использования памятников истории и культуры, предметов Музейного фонда Российской Федерации, документов библиотечных фондов, Архивного фонда Российской Федерации, а также кинофонда»;

15) Указ Президента Российской Федерации от 05 мая 1992 года № 431 «О мерах по социальной поддержке многодетных семей»;

16) Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»;

17) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

18) [Закон](consultantplus://offline/ref=AFF7E70BE7BE9CE19A5973D17E71D42E914AC8425EB29FF58B9C43F285A945ABTC29G) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2005 года № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

19) Постановление администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»;

20) Устав Учреждения.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной работе**

3.1..Муниципальную работу предоставляет Учреждение.

3.2. Муниципальная работа выполняется в целях создания постоянных экспозиций и временных выставок, в том числе передвижных.

3.3..Категории потребителей муниципальной работы – в интересах общества, физические лица.

3.4. Основанием для получения муниципальной работы является личное посещение Учреждения, его филиалов и обособленных подразделений.

3.5. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

3.6. Содержание (предмет) муниципальной работы:

- определение темы и сроков работы выставки, определение выставочных площадей, места организации выставки, работу в фондах музея по выявлению и отбору экспонатов для выставки, изучение научно-исследовательской литературы по тематике выставки, подготовку экспонатов к выставке, подготовку тематико-экспозиционного плана выставки, разработку художественного (дизайнерского) решения выставки, подготовку научно-справочного аппарата выставки (пояснительные тексты, этикетки, указатели), монтаж выставки (размещение экспонатов на выставочном оборудовании, закрепление декоративных элементов, пояснительных текстов, установка освещения).

3.7. Результат предоставления муниципальной работы:

Итоговым результатом исполнения муниципальной работы является популяризация объектов культурного наследия в составе музейного фондов Учреждения путем публичного показа музейных предметов, музейных коллекций, имеющихся в фонде Учреждения.

3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

- нарушение потребителем Правил поведения в Учреждении;

- обращение потребителя в дни и часы, в которые Учреждение закрыто для посещения;

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- предоставление муниципальной работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан;

- наличие на одежде потребителя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества Учреждения.

Отказ в предоставлении муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

3.9. Показатели, характеризующие объём муниципальной работы:

- количество экспозиций (единица).

**4. Требования к качеству предоставления муниципальной работы**

4.1. Наличие регламентирующих и нормативно-технических документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;

- локальные акты Учреждения;

-.иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

4.2..Уровень ресурсного обеспечения учреждения, включая материально-техническую базу, информационные ресурсы, персонал.

4.2.1..Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная работа.

Здания, помещения, должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

При оказании муниципальной работы в учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала Учреждения (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

4.2.2. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании работы работники учреждения должны проявлять к получателям тактичность и доброжелательность.

4.3. Наличие системы информации об Учреждении.

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

4.4..Наличие системы информации о предоставляемой Учреждением муниципальной работе:

Информация о правилах предоставления муниципальной работы предоставляется:

- стационарно в помещениях Учреждения. Формы предоставления информации в помещениях Учреждения: информационные стенды; рекламная продукция; получение консультаций у специалистов Учреждения;

- внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; посредствам почтовой, телефонной, телекоммуникационной связи; на официальном веб-сайте Учреждения.

Обязательной для размещения является следующая информация: текст Стандарта; место приема по личным вопросам руководителя Учреждения и Комитета, а также установленные для приема дни и часы; контактные телефоны, адреса электронной почты, режим работы Учреждения и Комитета.

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной работы, а также должностными лицами либо муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную работу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной работы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной работы;

- нарушение срока предоставления муниципальной работы;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной работы;

- приостановление предоставления муниципальной работы, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной работы документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной работы, либо в предоставлении муниципальной работы.

5.3. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее муниципальную работу. Жалоба рассматривается руководителем Учреждения либо лицом, его замещающим. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения либо лица, его замещающего, жалоба рассматривается председателем Комитета либо лицом его замещающим. В случае если обжалуются решения председателя Комитета, либо лица, его замещающего – заместителем главы администрации Березовского района, курирующим соответствующую сферу.

5.4. Жалоба может быть подана в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ), направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5..Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Учреждение, Комитет.

5.6..Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной работы (в месте, где пользователь подавал запрос на получение муниципальной работы, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной муниципальной работы).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной работы.

В случае если жалоба подана пользователем в Учреждение, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную работу.

Пользователь в жалобе указывает следующую информацию:

-.наименование Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства пользователя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

-.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве такого документа может быть:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи пользователем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Березовского района (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего в приеме документов у пользователя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9.Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата муниципальной работу, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица либо муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

-.в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной работы;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную работу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной работы;

в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.11.1. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

5.11.2. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя.

5.12..Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, пользователь вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной работы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной работы.

6.2..Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

6.3..Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной работы, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

-.нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной работы и срока предоставления муниципальной работы;

-.неправомерные отказы в приеме у пользователя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной работы, в предоставлении муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной работы документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной работы, а равно при получении результата предоставления муниципальной работы.

**7. Регулярная проверка соответствия деятельности**

**Учреждения требованиям Стандарта**

7.1..Текущий контроль за соблюдением соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения.

7.2..Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной работы, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями согласно графику работы.

7.3..Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляется директором Учреждения.

7.4..Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляет Комитет.

7.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной работы;

-.выявления нарушений исполнения положений настоящего Стандарта, прав потребителей муниципальной работы;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на нарушения требований Стандарта должностных лиц Учреждения.

7.6. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

7.7..Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной работы формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

«Создание экспозиций (выставок) музеев,

организация выездных выставок»

Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование учреждения | Руководитель учреждения | Место нахождения | Контакты | График работы |
| Муниципальное автономное учреждение «Березовский районный краеведческий музей» | Андриянова  Людмила Васильевна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра, пгт. Березово, ул. Собянина, д. 39 | 8(34674)2-21-80  эл. адрес: museum\_berezovo@mail.ru | Вторник – суббота  с 10:00–18:00 ч. |
| Муниципальное казенное учреждение «Саранпаульский краеведческий музей» | Комкова  Вера Павловна | 628148, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  с. Саранпауль, ул. Клубная, д. 1А | 8(34674)4-52-86  эл. адрес:  msaranpaul@mail.ru | Понедельник с 09:00- 18:00 ч.;  Вторник – пятница  с 09:00-17.00 ч. |

Приложение 3

к постановлению администрации Березовского района

от 09.11.2020 № 1084

Стандарт

качества предоставления муниципальной работы

«Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества»

**1. Организации, в отношении которых применяется**

**стандарт качества предоставления муниципальной работы**

1.1. Организации, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Организация деятельности клубных формирований и формирований самодеятельного народного творчества» (далее – Стандарт, муниципальная работы), являются: муниципальное автономное учреждение «Березовский районный дом культуры», муниципальное автономное учреждение «Саранпаульский дом культуры», муниципальное автономное учреждение «Березовский центр культуры и досуга «Звёздный» (далее – Учреждение), подведомственные комитету культуры администрации Березовского района (далее – Комитет).

1.2. Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется Стандарт, указаны в [приложении](file:///D:\Мои%20документы\Муниц.задание\Пример%20стандарт%20качества-2015гБелоярск\Постановление%20по%20Стандарту%20качества.doc#Par2307) к настоящему Стандарту.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной работы**

1).Конституция Российской Федерации;

2).Гражданский кодекс Российской Федерации;

3).Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5).Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11). Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»;

12) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

13) [Закон](consultantplus://offline/ref=AFF7E70BE7BE9CE19A5973D17E71D42E914AC8425EB29FF58B9C43F285A945ABTC29G) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2005 года № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

14).Постановление администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»;

15) Устав учреждения.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной работе**

3.1..Муниципальную работу предоставляет Учреждение.

3.2. Муниципальная работа выполняется в целях сохранения и распространения самодеятельного (любительского) творчества, повышения творческого уровня самодеятельных коллективов народного творчества и любительских объединений.

3.3..Категории потребителей муниципальной работы – физические лица.

3.4. Основанием для получения муниципальной работы является личное посещение Учреждения, его филиалов и обособленных подразделений.

3.5. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

3.6. Содержание (предмет) муниципальной работы:

3.6.1. В составе муниципальной работы выделяются следующие направления деятельности:

организация работы любительских коллективов самодеятельного народного творчества: студий, кружков, клубов по интересам и любительских объединений по различным жанрам и направлениям;

организация работы клубных формирований по различным жанрам и направлениям.

3.6.2. В процессе выполнения муниципальной работы Учреждение организует работу клубного формирования и формирования самодеятельного народного творчества по следующим направлениям:

набор участников в клубное формирование;

подбор учебных и методических материалов для занятий;

проведение плановых занятий для участников в формах и видах, характерных для этого клубного формирования;

планирование, учет, отчетность о деятельности клубного формирования;

повышение квалификации и профессионального мастерства специалистов учреждения;

творческие отчеты о результатах своей деятельности (концерты, выставки, конкурсы, фестивали, мастер-классы и иные);

участие в мероприятиях Учреждения;

участие в фестивалях, смотрах, конкурсах различного уровня;

поиск помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива.

3.6.3. В ходе выполнения муниципальной работы Учреждение осуществляет следующие мероприятия:

поиск и предоставление помещений для проведения репетиций и выступлений коллектива с необходимой технической аппаратурой;

оказание организационной, методической помощи в работе клубного формирования.

3.7. Выполнение муниципальной работы осуществляется согласно Плану работы Учреждения.

3.8. Работа для проведения репетиций и выступлений осуществляется на базе Учреждения.

3.9. Результатом выполнения муниципальной работы является повышение творческого уровня самодеятельных коллективов за счет работы с данными коллективами; рост количества клубных формирований или их стабильное количество в отчетном году по сравнению с предыдущим годом.

3.10. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

- учреждение, оказывающее муниципальную работу, закрыто для посещения;

- нарушения потребителем этикета и Правил поведения в Учреждении;

- нарушены санитарные нормы одежды потребителя (одежда не должна иметь выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) имущества клубного формирования и одежды других посетителей;

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- предоставление муниципальной работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан;

Отказ в предоставлении муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

3.11. Показатели, характеризующие объём муниципальной работы:

- количество клубных формирований (единиц);

- число участников (человек).

**4. Требования к качеству предоставления**

**муниципальной работы**

4.1. Наличие регламентирующих и нормативно-технических документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;

- локальные акты Учреждения;

-.иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

4.2..Уровень ресурсного обеспечения Учреждения, включая материально-техническую базу, информационные ресурсы, персонал.

4.2.1..Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная работа: здания, помещения, площадки для проведения работы должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

При оказании работы в Учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании работы входят:

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

2) сертификаты соответствия на оборудование;

3) инвентарные описи основных средств. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.2.2. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала учреждения регламентируется его уставом. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании работы сотрудники учреждения должны проявлять к получателям тактичность и доброжелательность.

4.3. Наличие системы информации об Учреждении.

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

4.3.2..Время работы Учреждения полностью не совпадает с часами работы основной части населения поселений Березовского района.

4.4..Наличие системы информации о предоставляемой Учреждением муниципальной работе.

Информация о правилах предоставления муниципальной работы предоставляется:

-.стационарно в помещениях Учреждения. Формы предоставления

информации в помещениях Учреждения: информационные стенды; рекламная продукция; получение консультаций у специалистов Учреждения;

-.внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; посредствам почтовой, телефонной, телекоммуникационной связи.

Обязательной для размещения стационарно и внестационарно является следующая информация: текст Стандарта; место приема по личным вопросам руководителя Учреждения и Комитета, а также установленные для приема дни и часы, контактные телефоны, адреса электронной почты, режим работы Учреждения и Комитета.

4.5. Показатели, характеризующие качество муниципальной работы:

- удовлетворенность потребителей качеством услуги (процент).

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной работы, а также должностными лицами либо муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную работу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной работы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной работы;

- нарушение срока предоставления муниципальной работы;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной работы;

- приостановление предоставления муниципальной работы, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной работы документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной работы, либо в предоставлении муниципальной работы.

5.3. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее муниципальную работу. Жалоба рассматривается руководителем Учреждения либо лицом, его замещающим. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения либо лица, его замещающего, жалоба рассматривается председателем Комитета либо лицом его замещающим. В случае если обжалуются решения председателя Комитета, либо лица, его замещающего – заместителем главы администрации Березовского района, курирующим соответствующую сферу.

5.4. Жалоба может быть подана в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ), направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5..Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Учреждение, Комитет.

5.6..Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной работы (в месте, где пользователь подавал запрос на получение муниципальной работы, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной муниципальной работы).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной работы.

В случае если жалоба подана пользователем в Учреждение, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную работу.

Пользователь в жалобе указывает следующую информацию:

-.наименование Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства пользователя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

-.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве такого документа может быть:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи пользователем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Березовского района (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего в приеме документов у пользователя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата муниципальной работу, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица либо муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

-.в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной работы;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную работу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной работы;

в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.11.1. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

5.11.2. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя.

5.12..Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, пользователь вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной работы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной работы.

6.2..Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

6.3..Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной работы, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

-.нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной работы и срока предоставления муниципальной работы;

-.неправомерные отказы в приеме у пользователя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной работы, в предоставлении муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной работы документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной работы, а равно при получении результата предоставления муниципальной работы.

**7. Регулярная проверка соответствия деятельности**

**Учреждения требованиям Стандарта**

7.1..Текущий контроль за соблюдением соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения.

7.2..Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной работы, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями согласно графику работы.

7.3..Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляется директором Учреждения.

7.4..Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляет Комитет.

7.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной работы;

-.выявления нарушений исполнения положений настоящего Стандарта, прав потребителей муниципальной работы;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на нарушения требований Стандарта должностных лиц Учреждения.

7.6. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

7.7..Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной работы формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

«Организация деятельности клубных формирований

и формирований самодеятельного народного творчества»

Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование учреждения | Руководитель учреждения | Место нахождения | Контакты | График работы |
| Муниципальное автономное  учреждение  «Березовский районный дом культуры» | Лельхова Оксана Александровна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  пгт. Березово,  ул. Сенькина,  д.19 | тел/факс 8(34674)2-21-48  эл. адрес: domkul86ber@  yandex.ru | Понедельник – суббота  09.00 – 21.00 |
| Муниципальное автономное учреждение  «Саранпаульский дом культуры» | Соколова Надежда Васильевна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  с. Саранпауль,  ул. Клубная,  д.1 «А» | тел/факс  8(34674) 45-3-58  эл. адрес: dksaranpaul@  mail.ru | понедельник-пятница  09.00 – 21.00 |
| Муниципальное автономное учреждение «Березовский центр культуры и досуга «Звёздный» | Фомина Наталья Борисовна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  пгт. Березово,  ул. Собянина,  д. 37 | тел/факс  8(34674) 2-11-81  эл. адрес: zvezdnyy@bk.ru | Понедельник – четверг  09.00 – 22.00  пятница  09.00 – 02.00  cуббота  14.00– 02.00  воскресенье  14.00 – 22.00 |

Приложение 4

к постановлению администрации Березовского района

от 09.11.2020 № 1084

Стандарт

качества предоставления муниципальной работы

«Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры»

**1. Организации, в отношении которых применяется**

**стандарт качества предоставления муниципальной работы**

1.1. Организации, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Выявление, изучение, сохранение, развитие и популяризация объектов нематериального культурного наследия народов Российской Федерации в области традиционной народной культуры» (далее – Стандарт, муниципальная работы), является муниципальное автономное учреждение «Березовский районный дом культуры» (далее – Учреждение), подведомственное комитету культуры администрации Березовского района (далее – Комитет).

1.2. Сведения об учреждение, в отношение которого применяется Стандарт, указано в [приложении](file:///D:\Мои%20документы\Муниц.задание\Пример%20стандарт%20качества-2015гБелоярск\Постановление%20по%20Стандарту%20качества.doc#Par2307) к настоящему Стандарту.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной работы**

1).Конституция Российской Федерации;

2).Гражданский кодекс Российской Федерации;

3).Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5).Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 02 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

7) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

11). Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»;

12) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

13) [Закон](consultantplus://offline/ref=AFF7E70BE7BE9CE19A5973D17E71D42E914AC8425EB29FF58B9C43F285A945ABTC29G) Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2005 года № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

14).Постановление администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»;

15) Устав учреждения.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной работе**

3.1..Муниципальную работу предоставляет Учреждение.

3.2. Муниципальная работа выполняется в целях сохранения и развития нематериального культурного наследия народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3.3..Категории потребителей муниципальной работы – физические лица.

3.4. Основанием для получения муниципальной работы является личное посещение Учреждения, его филиалов и обособленных подразделений.

3.5. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

3.6. Содержание (предмет) муниципальной работы:

Занесение в Реестр информации об объектах нематериального культурного наследия народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры после получения заключение Экспертного совета по результатам проведенной экспертизы, включающую в себя всесторонний анализ сведений, содержащихся в предоставленной анкете-паспорте по следующим направлениям:

- устное народное творчество;

- исполнительские искусства;

- празднично-обрядовая культура;

- техники и технологии.

3.7. Результатом выполнения муниципальной работы является получение информации о Занесении в Реестр информации об объектах нематериального культурного наследия народов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

- учреждение, которое предоставляет муниципальную работу, закрыто для посещения;

- нарушения потребителем этикета и Правил поведения в общественных местах;

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического и токсического опьянения;

- предоставление муниципальной работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан.

Отказ в предоставлении муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

3.9. Показатели, характеризующие объём муниципальной работы:

- количество объектов (единица).

**4. Требования к качеству предоставления**

**муниципальной работы**

4.1. Наличие регламентирующих и нормативно-технических документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;

- локальные акты Учреждения;

-.иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

4.2..Уровень ресурсного обеспечения учреждения, включая материально-техническую базу, информационные ресурсы, персонал.

4.2.1..Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная работа: здания, помещения, площадки для проведения работы должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

При оказании работы в Учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

В состав эксплуатационных документов, используемых при оказании работы входят:

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

2) сертификаты соответствия на оборудование;

3) инвентарные описи основных средств. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормального и безопасного функционирования, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.2.2. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала культурно-досугового учреждения регламентируется его уставом. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду учреждения. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании работы сотрудники учреждения должны проявлять к получателям тактичность и доброжелательность.

4.3. Наличие системы информации об Учреждении.

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

4.3.2..Время работы Учреждения полностью не совпадает с часами работы основной части населения поселений Березовского района.

4.4..Наличие системы информации о предоставляемой Учреждением муниципальной работе.

Информация о правилах предоставления муниципальной работы предоставляется:

-.стационарно в помещениях Учреждения. Формы предоставления информации в помещениях Учреждения: информационные стенды; рекламная продукция; получение консультаций у специалистов Учреждения;

-.внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; посредствам почтовой, телефонной, телекоммуникационной связи.

Обязательной для размещения стационарно и внестационарно является следующая информация: текст Стандарта; место приема по личным вопросам руководителя Учреждения и Комитета, а также установленные для приема дни и часы, контактные телефоны, адреса электронной почты, режим работы Учреждения и Комитета.

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной работы, а также должностными лицами либо муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную работу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной работы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной работы;

- нарушение срока предоставления муниципальной работы;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной работы;

- приостановление предоставления муниципальной работы, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной работы документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной работы, либо в предоставлении муниципальной работы.

5.3. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее муниципальную работу. Жалоба рассматривается руководителем Учреждения либо лицом, его замещающим. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения либо лица, его замещающего, жалоба рассматривается председателем Комитета либо лицом его замещающим. В случае если обжалуются решения председателя Комитета, либо лица, его замещающего – заместителем главы администрации Березовского района, курирующим соответствующую сферу.

5.4. Жалоба может быть подана в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ), направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5..Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Учреждение, Комитет.

5.6..Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной работы (в месте, где пользователь подавал запрос на получение муниципальной работы, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной муниципальной работы).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной работы.

В случае если жалоба подана пользователем в Учреждение, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную работу.

Пользователь в жалобе указывает следующую информацию:

-.наименование Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства пользователя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

-.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве такого документа может быть:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи пользователем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Березовского района (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего в приеме документов у пользователя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата муниципальной работу, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица либо муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

-.в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной работы;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную работу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной работы;

в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.11.1. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

5.11.2. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя.

5.12..Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, пользователь вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной работы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной работы.

6.2..Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

6.3..Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной работы, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

-.нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной работы и срока предоставления муниципальной работы;

-.неправомерные отказы в приеме у пользователя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной работы, в предоставлении муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной работы документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной работы, а равно при получении результата предоставления муниципальной работы.

**7. Регулярная проверка соответствия деятельности**

**Учреждения требованиям Стандарта**

7.1..Текущий контроль за соблюдением соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения.

7.2..Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной работы, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями согласно графику работы.

7.3..Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляется директором Учреждения.

7.4..Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляет Комитет.

7.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной работы;

-.выявления нарушений исполнения положений настоящего Стандарта, прав потребителей муниципальной работы;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на нарушения требований Стандарта должностных лиц Учреждения.

7.6. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

7.7..Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной работы формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

«Выявление, изучение, сохранение,

развитие и популяризация объектов нематериального

культурного наследия народов Российской Федерации

в области традиционной народной культуры»

Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование учреждения | Руководитель учреждения | Место нахождения | Контакты | График работы |
| Муниципальное автономное  учреждение  «Березовский районный дом культуры» | Лельхова Оксана Александровна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  пгт. Березово,  ул. Сенькина,  д.19 | тел/факс 8(34674)2-21-48  эл. адрес: domkul86ber@  yandex.ru | Понедельник – суббота  09.00 – 21.00 |

Приложение 5

к постановлению администрации Березовского района

от 09.11.2020 № 1084

Стандарт

качества предоставления муниципальной работы

«Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов»

**1. Организации, в отношении которых применяется**

**стандарт качества**

**предоставления муниципальной работы**

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Формирование, учет, изучение, обеспечение физического сохранения и безопасности фондов библиотек, включая оцифровку фондов» (далее – Стандарт, муниципальная работа), является муниципальное бюджетное учреждение «Березовская межпоселенческая центральная районная библиотека» (далее - Учреждение), подведомственное комитету культуры администрации Березовского района (далее – Комитет).

1.2. Сведения об учреждении, в отношении которого применяется Стандарт, указаны в [приложении](file:///D:\Мои%20документы\Муниц.задание\Пример%20стандарт%20качества-2015гБелоярск\Постановление%20по%20Стандарту%20качества.doc#Par2307) к настоящему Стандарту.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной работы**

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3).Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

7).Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

12) Федеральный закон Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

13) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

14) Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»;

15). Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

16) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2005 года № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

17) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 октября 2011 года № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

18) Постановление администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»;

19).Устав Учреждения.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной работе**

3.1..Муниципальную работу предоставляет Учреждение.

3.2. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения учета, комплектования, хранения и использования документов, входящих в состав библиотечных фондов, в установленном порядке.

3.3..Категории потребителей муниципальной работы – в интересах общества.

3.4. Основанием для получения муниципальной работы является личное посещение Учреждения, его филиалов и обособленных подразделений.

3.5. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

3.6. Содержание (предмет) муниципальной работы:

цикл последовательных процессов и операций, включающий моделирование, комплектование, учёт библиотечного фонда, техническую и библиографическую обработку документов, размещение и обеспечение условий их сохранности, рациональное использование;

обеспечение физического сохранения и безопасности фондов, включая оцифровку.

3.7. Результатами выполнения муниципальной работы являются:

- обеспечение максимально быстрого и полного доступа к информации;

- реализация конституционных прав на свободный доступ к информации и знаниям;

- сохранение национального культурного наследия, хранящегося в библиотеках.

3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

- предоставление муниципальной работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан;

- обращение потребителя вне режима работы Учреждения;

- запрос потребителя противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- наличие на одежде потребителя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества Учреждения или других посетителей.

Отказ в предоставлении муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

3.9. Показатели, характеризующие объём муниципальной работы:

- количество документов (единица).

**4. Требования к качеству предоставления**

**муниципальной работы**

4.1. Наличие регламентирующих и нормативно-технических документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;

- локальные акты Учреждения;

-.иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

4.2..Уровень ресурсного обеспечения учреждения, включая материально-техническую базу, информационные ресурсы, персонал.

4.2.1..Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная работа: здания, помещения, площадки для проведения работы должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

При оказании муниципальной работы в учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

4.2.2. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании работы сотрудники Учреждения должны проявлять к получателям тактичность и доброжелательность.

4.3. Наличие системы информации об Учреждении.

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

4.3.2..Время работы Учреждения полностью не совпадает с часами работы основной части населения поселений Березовского района.

4.3.3. Один раз в месяц в Учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. Учреждение закрыто для посещения в праздничные дни, а также в те дни, когда по техническим либо иным независящим от Учреждения причинам обслуживание невозможно. О таких днях пользователи информируются заранее.

4.4..Наличие системы информации о предоставляемой Учреждением муниципальной работе.

Информация о правилах предоставления муниципальной работы предоставляется:

-.стационарно в помещениях Учреждения. Формы предоставления информации в помещениях Учреждения: информационные стенды; рекламная продукция; получение консультаций у специалистов Учреждения;

-.внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; посредствам почтовой, телефонной, телекоммуникационной связи.

Обязательной для размещения стационарно и внестационарно является следующая информация: текст Стандарта; место приема по личным вопросам руководителя Учреждения и Комитета, а также установленные для приема дни и часы, контактные телефоны, адреса электронной почты, режим работы Учреждения и Комитета.

4.5. Показатели, характеризующие качество муниципальной работы:

- библиотечный фонд на 1000 жителей (единица)

- доля библиотечного фонда, отраженного в электронном каталоге учреждения (процент).

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной работы, а также должностными лицами либо муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную работу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной работы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной работы;

- нарушение срока предоставления муниципальной работы;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной работы;

- приостановление предоставления муниципальной работы, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной работы документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной работы, либо в предоставлении муниципальной работы.

5.3. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее муниципальную работу. Жалоба рассматривается руководителем Учреждения либо лицом, его замещающим. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения либо лица, его замещающего, жалоба рассматривается председателем Комитета либо лицом его замещающим. В случае если обжалуются решения председателя Комитета, либо лица, его замещающего – заместителем главы администрации Березовского района, курирующим соответствующую сферу.

5.4. Жалоба может быть подана в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ), направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5..Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Учреждение, Комитет.

5.6..Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной работы (в месте, где пользователь подавал запрос на получение муниципальной работы, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной муниципальной работы).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной работы.

В случае если жалоба подана пользователем в Учреждение, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную работу.

Пользователь в жалобе указывает следующую информацию:

-.наименование Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства пользователя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

-.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве такого документа может быть:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи пользователем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Березовского района (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего в приеме документов у пользователя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата муниципальной работу, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица либо муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

-.в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной работы;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную работу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной работы;

в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.11.1. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

5.11.2. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя.

5.12..Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, пользователь вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной работы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной работы.

6.2..Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

6.3..Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной работы, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

-.нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной работы и срока предоставления муниципальной работы;

-.неправомерные отказы в приеме у пользователя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной работы, в предоставлении муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной работы документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной работы, а равно при получении результата предоставления муниципальной работы.

**7. Регулярная проверка соответствия деятельности**

**Учреждения требованиям Стандарта**

7.1..Текущий контроль за соблюдением соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения.

7.2..Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной работы, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями согласно графику работы.

7.3..Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляется директором Учреждения.

7.4..Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляет Комитет.

7.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной работы;

-.выявления нарушений исполнения положений настоящего Стандарта, прав потребителей муниципальной работы;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на нарушения требований Стандарта должностных лиц Учреждения.

7.6. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

7.7..Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной работы формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

«Формирование, учет, изучение,

обеспечение физического сохранения

и безопасности фондов библиотек,

включая оцифровку фондов»

Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование учреждения | Руководитель учреждения | Место нахождения | Контакты | График работы |
| Муниципальное бюджетное  учреждение  «Березовская межпоселенческая центральная районная библиотека» | Есетова Ольга Георгиевна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  пгт. Березово,  ул. Советская, д.46 | тел/факс 8(34674)2-29-41  эл. адрес:  lib-berezovo@yandex.ru | понедельник – суббота  с 10.00 –18.00 |

Приложение 6

к постановлению администрации Березовского района

от 09.11.2020 № 1084

Стандарт

качества предоставления муниципальной работы

«Библиографическая обработка документов и создание каталогов»

**1. Организации, в отношении которых применяется**

**стандарт качества**

**предоставления муниципальной работы**

1.1. Организацией, в отношении которой применяется стандарт качества предоставления муниципальной работы «Библиографическая обработка документов и создание каталогов» (далее – Стандарт, муниципальная работа), является муниципальное бюджетное учреждение «Березовская межпоселенческая центральная районная библиотека» (далее - Учреждение), подведомственное комитету культуры администрации Березовского района (далее – Комитет).

1.2. Сведения об учреждении, в отношении которого применяется Стандарт, указаны в [приложении](file:///D:\Мои%20документы\Муниц.задание\Пример%20стандарт%20качества-2015гБелоярск\Постановление%20по%20Стандарту%20качества.doc#Par2307) к настоящему Стандарту.

**2. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление муниципальной работы**

1) Конституция Российской Федерации;

2) Гражданский кодекс Российской Федерации;

3).Закон Российской Федерации от 07 февраля 1992 года № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

4) Федеральный закон Российской Федерации от 09 октября 1992 года № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов»;

6) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

7).Федеральный закон Российской Федерации от 25 июля 2002 года № 114-ФЗ «О противодействии экстремистской деятельности»;

8) Федеральный закон Российской Федерации от 06 октября 2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

9) Федеральный закон Российской Федерации от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

10) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»;

11) Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных»;

12) Федеральный закон Российской Федерации от 22 июля 2008 года № 123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности»;

13) Федеральный закон Российской Федерации от 29 декабря 2010 года № 436-ФЗ «О защите детей от информации, причиняющей вред их здоровью и развитию»;

14) Указ Президента Российской Федерации от 09 мая 2017 года № 203 «О стратегии развития информационного общества в Российской Федерации»;

15). Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 11 июня 2010 года № 102-оз «Об административных правонарушениях»;

16) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 15 ноября 2005 года № 109-оз «О культуре и искусстве в Ханты-Мансийском автономном округе – Югре»;

17) Закон Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 28 октября 2011 года № 105-оз «О регулировании отдельных вопросов библиотечного дела и обязательного экземпляра документов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры»;

18) Постановление администрации Березовского района от 26 февраля 2010 года № 154 «Об утверждении Положения о разработке, утверждении и реализации стандартов качества предоставления муниципальных услуг (выполнение работ) Березовского района»;

19).Устав Учреждения.

**3. Порядок получения доступа к муниципальной работе**

3.1..Муниципальную работу предоставляет Учреждение.

3.2. Муниципальная работа выполняется в целях обеспечения прав граждан на библиотечное обслуживание и свободный доступ к информации.

3.3..Категории потребителей муниципальной работы – физические лица, в интересах общества.

3.4. Основанием для получения муниципальной работы является личное посещение Учреждения, его филиалов и обособленных подразделений.

3.5. Муниципальная работа предоставляется бесплатно.

3.6. Содержание (предмет) муниципальной работы:

- создание машиночитаемых библиографических записей на документы, поступающие в библиотечные фонды - составление библиографического описания, индексирование документов (систематизация и предметизация);

- организация электронных (в формате представления библиографических данных в программе ИРБИС) и традиционных карточных каталогов.

3.7. Результатами выполнения муниципальной работы являются:

- обеспечение максимально быстрого и полного доступа к информации;

- реализация конституционных прав на свободный доступ к информации и знаниям;

- сохранение национального культурного наследия, хранящегося в библиотеках.

3.8. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной работы:

- предоставление муниципальной работы может быть приостановлено или отменено в случае наступления чрезвычайных положений, стихийных бедствий, массового беспорядка, обстоятельства, угрожающего жизни и здоровью граждан;

- обращение потребителя вне режима работы Учреждения;

- запрос потребителя противоречит нормам авторского права;

- запрашиваемый потребителем документ включён в «Федеральный список экстремистских материалов», опубликованный на официальном сайте Министерства юстиции Российской Федерации;

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения;

- наличие на одежде потребителя видимых следов грязи или резкого неприятного запаха, которые могут привести к порче или загрязнению имущества Учреждения или других посетителей.

Отказ в предоставлении муниципальной работы по иным основаниям не допускается.

3.9. Показатели, характеризующие объём муниципальной работы:

- количество документов (единица).

**4. Требования к качеству предоставления**

**муниципальной работы**

4.1. Наличие регламентирующих и нормативно-технических документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение:

- устав Учреждения;

- локальные акты Учреждения;

-.иные документы, включенные в номенклатуру дел Учреждения и утвержденные в установленном порядке.

4.2..Уровень ресурсного обеспечения учреждения, включая материально-техническую базу, информационные ресурсы, персонал.

4.2.1..Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная работа: здания, помещения, площадки для проведения работы должны отвечать требованиям санитарных норм и правил, безопасности труда, правил пожарной безопасности и быть защищены от воздействия различных факторов (повышенная температура, влажность воздуха, запыленность, загрязненность, шум, вибрация и т. п.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и посетителей.

При оказании муниципальной работы в учреждении используются следующие инструкции:

1) инструкции персонала (должностные инструкции);

2) инструкции по эксплуатации оборудования (паспорта техники);

3) инструкции по охране труда в учреждении;

4) инструкция о мерах пожарной безопасности в учреждении.

4.2.2. Укомплектованность учреждений кадрами и их квалификация. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Порядок комплектования персонала Учреждения регламентируется его уставом. Состав персонала определяется в соответствии со штатным расписанием, соответствующем типу и виду Учреждения. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права. При оказании работы сотрудники Учреждения должны проявлять к получателям тактичность и доброжелательность.

4.3. Наличие системы информации об Учреждении.

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

4.3.2..Время работы Учреждения полностью не совпадает с часами работы основной части населения поселений Березовского района.

4.3.3. Один раз в месяц в Учреждении проводится санитарный день, в течение которого пользователи не обслуживаются. Учреждение закрыто для посещения в праздничные дни, а также в те дни, когда по техническим либо иным независящим от Учреждения причинам обслуживание невозможно. О таких днях пользователи информируются заранее.

4.4..Наличие системы информации о предоставляемой Учреждением муниципальной работе.

Информация о правилах предоставления муниципальной работы предоставляется:

-.стационарно в помещениях Учреждения. Формы предоставления информации в помещениях Учреждения: информационные стенды; рекламная продукция; получение консультаций у специалистов Учреждения;

-.внестационарно: в печатных и электронных средствах массовой информации; посредствам почтовой, телефонной, телекоммуникационной связи.

Обязательной для размещения стационарно и внестационарно является следующая информация: текст Стандарта; место приема по личным вопросам руководителя Учреждения и Комитета, а также установленные для приема дни и часы, контактные телефоны, адреса электронной почты, режим работы Учреждения и Комитета.

4.5. Показатели, характеризующие качество муниципальной работы:

- библиотечный фонд на 1000 жителей (единица).

**5. Порядок обжалования нарушений требований Стандарта**

5.1. Пользователь имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной работы, а также должностными лицами либо муниципальными служащими.

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться действие (бездействие) Учреждения, должностных лиц либо муниципальных служащих, предоставляющих муниципальную работу, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления муниципальной работы.

Пользователь может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

- нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной работы;

- нарушение срока предоставления муниципальной работы;

- требование у пользователя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы;

- отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района для предоставления муниципальной работы, у заявителя;

- отказ в предоставлении муниципальной работы, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной работы;

- приостановление предоставления муниципальной работы, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальными правовыми актами администрации Березовского района;

- требование у пользователя при предоставлении муниципальной работы документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной работы, либо в предоставлении муниципальной работы.

5.3. Жалоба подается в Учреждение, предоставляющее муниципальную работу. Жалоба рассматривается руководителем Учреждения либо лицом, его замещающим. В случае если обжалуются решения руководителя Учреждения либо лица, его замещающего, жалоба рассматривается председателем Комитета либо лицом его замещающим. В случае если обжалуются решения председателя Комитета, либо лица, его замещающего – заместителем главы администрации Березовского района, курирующим соответствующую сферу.

5.4. Жалоба может быть подана в муниципальное автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Березовском районе» (далее – МФЦ), направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» посредством официального сайта, Единого и регионального порталов, а также может быть принята при личном приеме пользователя.

5.5..Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы в Учреждение, Комитет.

5.6..Прием жалоб в письменной форме осуществляется в месте предоставления муниципальной работы (в месте, где пользователь подавал запрос на получение муниципальной работы, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где пользователем получен результат указанной муниципальной работы).

Время приема жалоб осуществляется в соответствии с графиком предоставления муниципальной работы.

В случае если жалоба подана пользователем в Учреждение, в компетенцию которого не входит ее рассмотрение, то в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации она направляется в уполномоченный на ее рассмотрение орган, о чем заявитель информируется в письменной форме. При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в органе, предоставляющем муниципальную работу.

Пользователь в жалобе указывает следующую информацию:

-.наименование Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства пользователя – физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения пользователя – юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ пользователю;

-.сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего;

- доводы, на основании которых пользователь не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, должностного лица Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, либо муниципального служащего.

Пользователем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы пользователя, либо их копии.

В случае подачи жалобы при личном приеме пользователь представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Если жалоба подается через представителя пользователя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени пользователя. В качестве такого документа может быть:

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью пользователя и подписанная его руководителем или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

- копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени пользователя без доверенности.

5.7. Пользователь имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

В случае подачи пользователем жалобы через МФЦ последний обеспечивает ее передачу в Комитет в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между МФЦ и администрацией Березовского района (далее – соглашение о взаимодействии), но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения, либо муниципального служащего в приеме документов у пользователя – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.9. Учреждение обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случаях необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу.

По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает решение о ее удовлетворении либо об отказе в ее удовлетворении в форме своего акта.

При удовлетворении жалобы Учреждение принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче пользователю результата муниципальной работу, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

- наименование Учреждения, предоставляющего муниципальную работу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица либо муниципального служащего, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице либо муниципальном служащем, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование пользователя;

- основания для принятия решения по жалобе;

- принятое по жалобе решение;

-.в случае если жалоба признана обоснованной, – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной работы;

- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом Учреждения.

5.10. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы:

в случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе пользователю дается информация о действиях, осуществляемых учреждением, предоставляющим муниципальную работу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной работы, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить пользователю в целях получения муниципальной работы;

в случае признания жалобы, не подлежащей удовлетворению в ответе пользователю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

5.11. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в удовлетворении жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается.

5.11.1. Учреждение отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- наличие решения по жалобе, принятого ранее в отношении того же пользователя и по тому же предмету жалобы.

5.11.2. Учреждение оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

- наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

- отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес пользователя.

5.12..Оснований для приостановления рассмотрения жалобы законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

5.13. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Все решения, действия (бездействие) Учреждения, должностного лица Учреждения либо муниципального служащего, пользователь вправе оспорить в судебном порядке.

5.14. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационном стенде в месте предоставления муниципальной работы и в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте, Едином и региональном порталах.

**6. Ответственность за нарушение требований Стандарта**

6.1. Должностные лица Учреждения несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействия), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной работы.

6.2..Персональная ответственность работников закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

6.3..Должностное лицо Учреждения, ответственное за предоставление муниципальной работы, несет административную ответственность в соответствии с законодательством Ханты-Мансийского автономного округа – Югры за:

-.нарушение срока регистрации запроса пользователя о предоставлении муниципальной работы и срока предоставления муниципальной работы;

-.неправомерные отказы в приеме у пользователя документов, предусмотренных для предоставления муниципальной работы, в предоставлении муниципальной работы, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной работы документах либо за нарушение установленного срока осуществления таких исправлений;

- превышение максимального срока ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной работы, а равно при получении результата предоставления муниципальной работы.

**7. Регулярная проверка соответствия деятельности**

**Учреждения требованиям Стандарта**

7.1..Текущий контроль за соблюдением соответствия деятельности Учреждения требованиям Стандарта осуществляется руководителями структурных подразделений Учреждения.

7.2..Специалист Учреждения, ответственный за предоставление муниципальной работы, выполняет работу в соответствии с должностными обязанностями согласно графику работы.

7.3..Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляется директором Учреждения.

7.4..Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной работы осуществляет Комитет.

7.5. Контроль может осуществляться путем проведения проверок:

- полноты и качества исполнения муниципальной работы;

-.выявления нарушений исполнения положений настоящего Стандарта, прав потребителей муниципальной работы;

- рассмотрения, своевременного принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержание жалобы на нарушения требований Стандарта должностных лиц Учреждения.

7.6. Проверки могут быть плановыми (ежегодными) и внеплановыми (по конкретному обращению заявителя).

7.7..Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной работы формируется комиссия, результаты деятельности которой оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Приложение к стандарту качества

предоставления муниципальной работы

«Формирование, учет, изучение,

обеспечение физического сохранения

и безопасности фондов библиотек,

включая оцифровку фондов»

Сведения об учреждениях, в отношении которых применяется стандарт качества муниципальной работы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Полное наименование учреждения | Руководитель учреждения | Место нахождения | Контакты | График работы |
| Муниципальное бюджетное  учреждение  «Березовская межпоселенческая центральная районная библиотека» | Есетова Ольга Георгиевна | 628140, Ханты-Мансийский автономный округ – Югра,  пгт. Березово,  ул. Советская, д.46 | тел/факс 8(34674)2-29-41  эл. адрес:  lib-berezovo@yandex.ru | понедельник – суббота  с 10.00 –18.00 |