

Порядок и условия обжалования качества полученных услуг

Порядок и условия обжалования качества полученных услуг содержатся:

- в разделе 3 «Контроль качества предоставляемых муниципальных услуг и процедура обжалования» Порядка оказания и требований к качеству муниципальных услуг «Библиотечное, библиографическое и информационное обслуживание пользователей библиотеки» и «Предоставление библиографической информации из государственных библиотечных фондов и информации из государственных библиотечных фондов в части, не касающейся авторских прав», утвержденных Приказом начальника управления культуры комитета по социальной политике и культуре администрации города Иркутска от 17.11.2015г. №234-08-264/5 «Об утверждении Порядка оказания и требований к качеству муниципальных услуг, предоставляемых подведомственными муниципальными бюджетными (автономными) учреждениями»;

- в Правилах пользования библиотекой муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска «Централизованная библиотечная система», утвержденных приказом директора учреждения №73/Д от 28 апреля 2016 г.

Выписка из Правил пользования библиотекой:

«2.9. Потребитель библиотечной услуги вправе обжаловать некачественное оказание услуги, связанное с нарушением процедур обслуживания, содержательными нарушениями.

Претензия или жалоба получателя услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с сотрудником Библиотеки (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.), а также по другим факторам качества муниципальной услуги, может поступать по информационным системам общего пользования (электронная почта, факс, сайт), в книгу жалоб и предложений, а также в виде устных или письменных обращений в администрацию учреждения.

Жалоба или претензия потребителя подлежит оперативному рассмотрению и принятию решения. В случаях, когда претензия или обращение требуют проведения служебного расследования, углублённого анализа ситуации, они подлежат рассмотрению в срок до 30 календарных дней.

2.10. Претензия или жалоба получателя муниципальной услуги, связанная с поведенческим моментом во взаимоотношениях с руководителем учреждения (субъективное отношение, грубость, демонстративное игнорирование и т. п.) рассматривается Учредителем учреждения.

2.11. Жалоба физического лица в письменной форме должна содержать следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, составившего обращение, или наименование юридического лица, почтовый адрес гражданина или юридического лица, по которому должен быть отправлен ответ, уведомление о переадресации обращения;

- наименование органа, в который направляется письменное обращение, либо фамилия, имя, отчество соответствующего должностного лица, либо должность соответствующего лица;

- наименование учреждения и/или структурного подразделения учреждения, должность, фамилия, имя и отчество специалиста (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

- существо обжалуемого решения, действия (бездействия).

К жалобе могут быть приложены копии документов, подтверждающих изложенные в жалобе обстоятельства. В таком случае в жалобе приводится перечень прилагаемых к ней документов.

Если документы, имеющие существенное значение для рассмотрения жалобы, отсутствуют или не приложены, решение принимается без учета доводов, в подтверждение которых документы не представлены.

Жалоба подписывается подавшим ее физическим лицом. Указывается дата составления жалобы.

2.12. Жалоба не подлежит рассмотрению и возвращается гражданину в случаях, если:

- жалоба носит анонимный характер;

- жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи (гражданину направляется сообщение о недопустимости злоупотребления правом);

- текст жалобы не поддается прочтению (жалоба возвращается гражданину, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

- в жалобе содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства.

2.13. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо принимает решение об удовлетворении требований физического лица и о признании неправомерным обжалованного решения, действия (бездействия) либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется физическому лицу.

2.14. Продолжительность рассмотрения жалоб или урегулирования споров не должна превышать 30 дней с момента поступления жалобы (претензии) или возникновения спора.

2.15. Форма жалобы приведена в Приложении № 1 к настоящим Правилам.

Приложение № 1

к Правилам пользования библиотекой

муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска

«Централизованная библиотечная система»

(Кому направляется жалоба: наименование органа, ФИО и должность специалиста)

Жалоба на нарушение требований Порядка оказания муниципальной услуги

Я, _____,
(ФИО заявителя полностью или наименование юридического лица)

зарегистрированный по адресу _____

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени _____

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение Порядка оказания муниципальной услуги «Библиотечное,
библиографическое и информационное обслуживание посетителей»,
допущенное библиотекой _____

(наименование библиотеки)

муниципального бюджетного учреждения культуры г.Иркутска
«Централизованная библиотечная система» в части следующих требований:

(описание нарушения, в т.ч. участники, место, дата и время фиксации нарушения)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются
следующие материалы:

1. _____
2. _____
3. _____

Копии имеющихся документов, указанных в п. 1-3, прилагаю к
жалобе.

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

Подпись _____ Дата _____

Информация подготовлена
заместителем директора по библиотечному обслуживанию
Л.В. Пильновой