

Администрация

Большемурашкинского муниципального района

Нижегородской области

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

 27.12.2017г. № 618

**Об утверждении Стандарта качества оказания муниципальной работы**

**Муниципального автономного учреждения «Редакция газеты «Знамя»**

**«Осуществление издательской деятельности»**

В целях повышения уровня качества предоставления муниципальных работ, в соответствии с Федеральный законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»; на основании постановления администрации Большемурашкинского муниципального района от 01.04.2010г. № 171 (с изменениями от 27.12.2017г. № 618), администрация Большемурашкинского муниципального района

**п о с т а н о в л я е т:**

 1. Утвердить стандарт качества оказания муниципальной работы Муниципального автономного учреждения «Редакция газеты «Знамя» «Осуществление издательской деятельности» согласно приложению.

 2. Данное постановление разместить опубликовать в районной газете «Знамя» и разместить на официальном сайте администрации Большемурашкинского муниципального района в сети Интернет.

 3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на Комитет по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района (Р.Е.Даранов).

Глава администрации района Н.А.Беляков

СОГЛАСОВАНО:

Председатель комитета по

управлению экономикой Р.Е.Даранов

Управляющий делами И.Д.Садкова

Начальник сектора правовой,

организационной, кадровой работы

и информационного обеспечения Г.М.Лазарева

Приложение 1

к постановлению администрации

Большемурашкинского муниципального района

от 27.12.2017 г. № 618

**СТАНДАРТ КАЧЕСТВА**

**оказания муниципальной работы**

**Муниципального автономного учреждения «Редакция газеты «Знамя»**

**«Осуществление издательской деятельности»**

**1. Общие положения**

 1.1. Разработчиком  Стандарта   качества  предоставления муниципальной работы, «Осуществление издательской деятельности» (далее - Стандарт) является комитет по управлению экономикой администрации Большемурашкинского муниципального района и Муниципальное автономное учреждение «Редакция газеты «Знамя».

Стандарт распространяется на муниципальную работу, предоставляемую физическим и юридическим лицам МАУ «Редакция газеты «Знамя» (далее – Редакция) и устанавливает основные положения, определяющие качество муниципальной работы.

1.2. Область применения Стандарта- регулирование взаимоотношений между потребителями Работы и Редакцией.

1.3. Термины и определения, применяемые в настоящем Стандарте:

1) Муниципальная работа (далее - Работа)- работа, оказываемая физическим и юридическим лицам в соответствии с муниципальным заданием.

2) Потребители муниципальной работы – органы местного самоуправления, физические и юридические лица, имеющие право на получение муниципальной работы в соответствии с законодательством Российской Федерации, Нижегородской области, муниципальными правовыми актами Большемурашкинского муниципального района.

3) Стандарт качества муниципальных работ – обязательные для исполнения минимальные требования, установленные в интересах получателей муниципальной работы и включающие количественные и качественные характеристики (параметры) их качества.

4) Качество муниципальной работы - совокупность характеристик муниципальных работ, определяющих их способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности получателя.

1.4. Нормативные правовые акты, регламентирующие качество предоставления муниципальной работы:

1) Конституция Российской Федерации;

2) Трудовой Кодекс РФ;

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

4) Закон Российской Федерации от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»;

5) Федеральный закон Российской Федерации от 09.02.2009 г. № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

6) Устав муниципального образования Большемурашкинского муниципального района;

7) Постановление администрации Большемурашкинского муниципального района №881 от 24.11.2011;

8) Устав муниципального автономного учреждения «Редакция газеты «Знамя»;

9) Федеральный закон от 08.08.2001 г. № 128-ФЗ «О лицензировании отдельных видов деятельности»;

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

11) Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

12) ГОСТ Р 505646-94 «Услуги населению. Термины и определения»;

13) ГОСТ Р ИСО 9001-2001 «Системы менеджмента качества. Требования».

**2. Основные факторы, влияющие на качество предоставления работы**

2.1. Общие сведения:

2.1.1 Наименование работы: осуществление издательской деятельности путем оказания информационных работ в области производства и выпуска газеты «Знамя»;

2.1.2 Содержание работы:

информирование населения об общественно-политических событиях и освещение на страницах газеты жизни и проблем Большемурашкинского района, его жителей, работы органов местного самоуправления, государственной власти, информирование о принимаемых ими решениях, информация и анализ социально-экономической, общественно-политической и культурной жизни района, а также иных вопросов, интересующих жителей Большемурашкинского района.

2.1.3.  Цель работы - обеспечение потребности граждан в получении полной и достоверной информации о социально - экономической, общественно-политической, культурной, спортивной жизни Большемурашкинского района, Нижегородской области и Российской Федерации.

2.1.4. Единица измерения: страница

2.1.5. Получатели муниципальной работы: органы местного самоуправления, физические и юридические лица.

2.1.6. Порядок получения доступа к муниципальной работе: подписка на газету «Знамя», приобретение газеты в розницу.

2.2. Документы, регламентирующие деятельность организаций:

- Устав учреждения;

- лицензия на право осуществления деятельности;

- руководства, правила, инструкции, методики, положения;

- приказы руководителя учреждения.

2.3. Условия размещения и режим работы организации:

2.3.1. Учреждение редакции должно быть размещено в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для населения.

2.3.2. Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение работников и получателей услуг в соответствии с санитарными и строительными нормами и правилами, должна отвечать требованиям противопожарной безопасности, безопасности труда.

2.3.3. Режим работы учреждения определяется локальными актами учреждения (правилами внутреннего трудового распорядка). Допускается работа в праздничные и выходные дни.

 2.4. Требования к материально-техническому обеспечению выполнения муниципальной работы:

2.4.1 Учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и аппаратурой, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

2.4.2. Специальное оборудование и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии и систематически проверять. Неисправное специальное оборудование и аппаратура должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

 2.5. Требования к кадровому обеспечению выполнения муниципальной Работы:

2.5.1. Выполнение муниципальной работы осуществляется персоналом, связанным с редакцией трудовыми или иными договорными отношениями.

2.5.2. Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

2.5.3. Уровень профессиональной компетентности работников должен быть необходимым для возложенных на них обязанностей. Необходимо на постоянной основе повышать уровень квалификации творческих работников. У всех работников должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права сотрудников.

2.5.4. При осуществлении профессиональной деятельности журналисты обязаны уважать права, законные интересы, честь и достоинство граждан и организаций.

 2.5.5. К сотрудникам редакции предъявляются требования, установленные законодательством Российской Федерации, внутренними нормативными правовыми актами редакции.

 2.6. Информационное сопровождение деятельности оказывающего Работу учреждения.

2.6.1. Информация о работе учреждений, о порядке и правилах предоставления в области производства и выпуска районной газеты «Знамя» должна быть доступна населению района.

2.6.2. В соответствии с требованиями Закона Российской Федерации
от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»:

 2.6.2.1. Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для населения;

 2.6.2.2. Получатель Работы вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о предоставляемых работ, обеспечивающей их компетентный выбор, а также об ограничениях, связанных с получением тех или иных работ в области производства и выпуска районной газеты «Знамя».

2.6.3. Информирование граждан о муниципальных бюджетных работах Большемурашкинского района в области производства и выпуска районной газеты «Знамя» осуществляется посредством:

- публикации требований настоящего стандарта в средствах массовой информации;

- публикации информации об учреждениях и объемах предоставляемых работ в сети Интернет на отраслевом разделе официального сайта администрации Большемурашкинского муниципального района;

 - размещения в других общедоступных местах.

2.6.4. Информация о деятельности учреждения, о порядке и правилах предоставления Работы, о порядке работы должна обновляться (актуализироваться) по мере необходимости, но не реже чем раз в год.

2.7. Контроль за деятельностью учреждения, а также за соблюдением качества предоставления муниципальной работы стандарту.

2.7.1. Контроль качества предоставления муниципальной работы, осуществляется посредством процедур внутреннего и внешнего контроля.

2.7.1.1. Внешний контроль за деятельностью учреждения МАУ «Редакция газеты «Знамя» осуществляет администрация Большемурашкинского муниципального района:

- проведением мониторинга основных показателей работы за определенный период;

- путем анализа обращений и жалоб граждан, поступивших в учреждение. Оказываемого работу и в администрацию Большемурашкинского муниципального района;

- проведения по фактам обращения служебных расследований с привлечением соответствующих специалистов по выявлению нарушений.

2.7.1.2. Внутренний контроль осуществляется руководителем учреждения посредством:

- оперативного контроля (по выявленным проблемным фактам и жалобам, касающимся качества предоставления услуг);

- контроля мероприятий (анализ и оценка проведенного мероприятия);

- итогового контроля (анализ деятельности учреждения по результатам года).

Выявленные недостатки по оказанию информационных работ анализируются по каждому сотруднику учреждения с принятием мер к их устранению, вынесением дисциплинарных или административных взысканий (если будет установлена вина в некачественном предоставлении работ).

2.7.2. Для оценки качества и безопасности работ администрация Большемурашкинского муниципального района использует следующие методы контроля:

- визуальный - проверка состояния учреждения;

- аналитический - проверка наличия и сроков действия обязательных документов на предоставление работ, анализ правильности и своевременности заполнения этих документов и другие;

- экспертный - опрос работников и других лиц о состоянии качества работ, оценка результатов опроса;

- социологический - опрос или интервьюирование получателей работ, оценка результатов опроса.

 2. 8. Ответственность за нарушения требований настоящего Стандарта

2.8.1. Перечень ответственных лиц: главный редактор МАУ «Редакция газеты «Знамя»;

2.8.2. Меры ответственности: дисциплинарные и иные согласно должностной инструкции сотрудников.

**3. Показатели оценки качества выполнения Работ**

 3.1. Периодичность выполнения муниципальной работы - выпуск газеты 1 раз в неделю (пятница) на русском языке, 52 номера в год. Газета издается в черно-белом формате.

 3.2. Объем муниципальной работы 10 страниц формата А3.

 3.3 Основные индикаторы, используемые при оценке качества выполняемой работы

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименованиеиндикатора качества | Ед.изм. | Методика(формула) расчета | Значениеиндикатора | Источник информации о значении индикатора (исходные данные расчета) |
| 1 | Своевременность выхода номера газеты | Да/нет | Наличие/отсутствие случаев несвоевременного выхода номера газеты по вине редакции | нет | Информация руководителя, отчетность учреждения |
| 2 | Количество обоснованных жалоб на предоставление муниципальной работы | Шт. | Наличие/отсутствие обоснованных жалоб | Не более 12 жалоб в год | Фактическое наличие жалоб |

**4. Порядок выполнения работы (описание технологии)**

 4.1. Деятельность по производству и выпуску газеты определяется Редакцией в условиях гарантированной Конституцией Российской Федерации свободы массовой информации на основе профессиональной и творческой самостоятельности с соблюдением ОСТ 29.125-95.

 4.2. Для предоставления информации потребителям Работы органы местного самоуправления, администрация Большемурашкинского муниципального района, учреждения и организации, общественные объединения, их должностные лица предоставляют сведения о своей деятельности:

 - по запросам редакции, изложенным как в устной, так и в письменной форме;

 - осуществляя права и обязанности журналистов редакции;

 - рассылая предварительные извещения о заседаниях, совещаниях и иных мероприятиях;

 - путем рассылки стенограмм, протоколов, справочных и статистических материалов и иных документов;

 - в иных формах.

 4.3. В случае отказа в предоставлении запрашиваемой информации представителю редакции в трехдневный срок со дня получения письменного запроса вручается уведомление об отказе в предоставлении информации.

 4.4. Штатные сотрудники газеты и внештатные авторы готовят материалы официальной и иной социально значимой тематики для публикации в газете, как по заданию редакции, так и самостоятельно с использованием различных форм и методов сбора информации и ее подачи на страницах газеты.

 4.5. Письмо, адресованное в редакцию, может быть использовано в сообщениях и материалах газеты, если при этом не искажается смысл письма и не нарушаются положения законодательства Российской Федерации о средствах массовой информации. Редакция не обязана отвечать на письма граждан и пересылать эти письма тем органам, организациям и должностным лицам, в чью компетенцию входит их рассмотрение.

 4.6. Гражданин или организация вправе потребовать от редакции опровержения не соответствующих действительности и порочащих их честь и достоинство сведений, которые были распространены в газете. Такое право имеют также законные представители гражданина, если сам гражданин не имеет возможности потребовать опровержения. Порядок опровержения осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о средствах массовой информации.

 4.7. Порядок изготовления газеты:

 - изготовление газеты осуществляется в издательском отделе редакции в строгом соответствии с оригинал-макетами полос газеты с соблюдением соответствующих технических условий;

 - печать газеты производится полиграфическим предприятием на бумаге плотностью 80 г/м2 с соблюдением ГОСТ 6445-74, с четкой печатью текста, явным воспроизведением снимков, рисунков, верной фальцовкой листа с соблюдением ОСТ 29.125-95.

**5. Обжалование нарушений настоящего Стандарта**

5.1. Обжаловать нарушение требований настоящего стандарта может любой дееспособный гражданин, достигший совершеннолетнего возраста.

5.2. Каждый гражданин вправе обратиться за защитой прав и законных интересов следующими способами:

- указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающей работу;

 - обжалование нарушения требований стандарта руководителю учреждения, оказывающей работу;

 - обжалование нарушения требований стандарта в администрацию района;

 - обращение в суд.

5.2.1. Указание на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающей Работу.

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

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

5.2.1.3.. Обжалование в форме указания на нарушение требований стандарта сотруднику учреждения, оказывающей Работу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных настоящим стандартом, способов обжалования.

5.2.3. Жалоба на нарушение требований стандарта в администрацию района.

5.2.3.1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение на имя главы администрации.

5.2.3.2. Жалоба может быть подана не позднее 15 дней со дня, в который заявителем было установлено нарушение стандарта, либо с момента получения официального отказа учреждением, оказывающего Работу, от удовлетворения требований заявителя.

5.2.3.3. При обращении заявитель может представить имеющиеся у него материалы, подтверждающие имевший место факт нарушения требований стандарта. В качестве материалов, подтверждающих факт нарушения требований стандарта, заявителем могут быть представлены:

- коллективное свидетельство совершеннолетних граждан, совместно зафиксировавших факт нарушения требований стандарта. Свидетельство должно содержать указание на Ф.И.О свидетелей, их адреса и контактные телефоны;

- фото-, аудио- и видеоматериалы, фиксирующие факт нарушения требований стандарта оказывающей работу учреждением;

- иные материалы, которые, по мнению заявителя, могут помочь в установлении имевшего место факта нарушения требований стандарта.

5.2.3.4. Администрация вправе уточнить представленные данные посредством обращения по указанным в жалобе контактным телефонам. При предоставлении заведомо ложной информации заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.2.3.5. В течение 5 дней с момента регистрации жалобы ответственное структурное подразделение должно принять решение об осуществлении действий с целью установления факта нарушения отдельных требований стандарта (далее – проверочных действий), либо об отказе в осуществлении таких действий.

5.2.3.6.. Администрация может отказать в осуществлении проверочных действий в следующих случаях:

- предоставление заявителем заведомо ложных сведений;

- непредставление информации;

- нарушение сроков, указанных в настоящем стандарте;

- признание содержания жалобы не относящимся к требованиям настоящего стандарта.

Отказ в осуществлении проверочных действий по иным основаниям не допускается.

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

5.2.3.7. Администрация района устанавливает факт нарушения отдельных требований стандарта, на которые было указано в жалобе заявителя, в течение 15 дней с момента регистрации жалобы.

5.2.3.8. По результатам осуществленных проверочных действий отдел администрация районане позднее 30 дней с момента регистрации жалобы направляет на имя заявителя официальное письмо, содержащее следующую информацию:

1) установленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

2) неустановленные факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено заявителем;

3) принятые меры ответственности в отношении учреждения, оказывающего Услугу, и отдельных сотрудников данного учреждения;

4) принесение от имени Администрации района извинений в связи с имевшим место фактом нарушения отдельных требований стандарта (в случае установления, фактов нарушения требований стандарта);

5) о передаче материалов жалобы и результатов осуществления проверочных действий в органы государственной власти.

5.3. Заявитель в любой момент может отозвать свою жалобу
до принятия решения по ней. Заявитель вправе обжаловать действия администрации района по рассмотрению жалобы в соответствии с настоящим стандартом в судебном порядке.

 Приложение к стандарту качества бюджетной услуги

В сфере средств массовой информации

## (лицевая сторона)

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО руководителя ответственного структурного подразделения)

от \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(ФИО заявителя)

Жалоба на нарушение требований стандарта качества бюджетной услуги

Я,\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(ФИО заявителя)

проживающий по адресу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

(индекс, город, улица, дом, квартира)

подаю жалобу от имени \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(своего, или ФИО лица, которого представляет заявитель)

на нарушение стандарта качества бюджетной услуги \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

допущенное \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(наименование учреждения, допустившей нарушение Стандарта)

в части следующих требований:

1.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

3.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

# Приложение

 к стандарту качества бюджетной услуги

в сфере средств массовой информации

## (обратная сторона)

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

- обращение к сотруднику организации, оказывающей услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

- обращение к руководителю организации, оказывающей услугу

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Для подтверждения представленной мной информации у меня имеются следующие материалы:

1. Официальное письмо организации, оказывающей услугу, о предпринятых мерах по факту получения жалобы \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

2. Официальное письмо учреждения, оказывающего услугу, об отказе в удовлетворении требований заявителя \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

3. Расписка в получении жалобы, подписанная руководителем учреждения, оказывающего услугу \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

4.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

5. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

6. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(да/нет)

Достоверность представленных мною сведений подтверждаю.

ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

паспорт серия \_\_\_\_\_\_\_ №\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

выдан \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ подпись

дата выдачи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

контактный телефон \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 дата