

УТВЕРЖДЁН
постановлением
администрации
города Тамбова
02.08.2011 № 5555

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

(с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884, от 25.11.2015 № 8653, от 22.04.2016 № 2492, постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539, от 23.03.2018 № 1598¹, от 28.09.2018 № 5145²)

1. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества информационного обеспечения юридических и физических лиц, регламентации сроков, последовательности действий (административных процедур) при осуществлении предоставления муниципальной услуги.

1.2. Применяемые термины и определения

1.2.1. Муниципальная услуга – исполнение запроса заявителя по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

1.2.2. Административный регламент предоставления муниципальной услуги – правовой акт, устанавливающий в целях предоставления муниципальной услуги сроки, последовательность действий при исполнении запроса заявителя.

1.2.3. Специалист – лицо, ответственное за предоставление услуги.

1.2.4. Уполномоченный орган – комитет культуры администрации города Тамбова Тамбовской области (далее – комитет культуры), в

1

Постановление администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598 вступило в силу с 30.03.2018.

2 Постановление администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145 вступило в силу после официального опубликования — 06.10.2018 (текст постановления опубликован в газете «Наш город Тамбов» от 05.10.2018 № 75 (1377), за исключением абзацев двадцатого, двадцать первого, двадцать четвертого, двадцать пятого пункта 1 постановления, вступающих в силу с 18.10.2018.

компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги.

(подпункт 1.2.4. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539)

1.2.5. Уполномоченная организация – юридическое лицо, наделенное правом обеспечения предоставления муниципальной услуги (муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» города Тамбова).

(подпункт 1.2.5. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884)

1.2.6. Руководитель уполномоченного органа - руководитель органа администрации города Тамбова Тамбовской области (далее - администрация города Тамбова), в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с предоставлением муниципальной услуги (председатель комитета культуры администрации города Тамбова).

(подпункт 1.2.6. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539)

1.2.7. Руководитель уполномоченной организации - руководитель муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» города Тамбова, в компетенции которого находится рассмотрение вопросов, связанных с обеспечением предоставления муниципальной услуги.

(подпункт 1.2.7. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884)

1.2.8. Заявитель – юридическое или физическое лицо, обратившееся за предоставлением муниципальной услуги.

1.2.9. Предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме - предоставление государственных и муниципальных услуг с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, включая использование единого портала государственных и муниципальных услуг и (или) региональных порталов государственных и муниципальных услуг, а также использование универсальной электронной карты, в том числе осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами, органами местного самоуправления, организациями и заявителями.

(подпункт 1.2.9 введен постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884)

1.2.10. Портал государственных и муниципальных услуг – государственная информационная система, обеспечивающая предоставление государственных и муниципальных услуг в электронной форме, а также доступ заявителей к сведениям о государственных и муниципальных услугах, предназначенным для распространением с использованием в сети Интернет и размещённым в муниципальных информационных системах, обеспечивающих ведение реестров государственных и муниципальных услуг.

(подпункт 1.2.10 введен постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884)

1.2.11. *(подпункт 1.2.11, введенный постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884, исключен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

1.3. Описание получателей услуги

1.3.1. Получателями муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» являются:

- граждане Российской Федерации;
- иностранцы граждане;
- лица без гражданства;
- юридические лица.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.4.1. Информирование заявителя муниципальной услуги осуществляется в форме:

- а) информационных материалов, которые размещены:
 - в средствах массовой информации;
 - в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования;
 - в региональной государственной информационной системе «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте <http://pgu.tambov.gov.ru/web/guest/main>;
 - на официальном интернет-портале администрации города и главы города Тамбова по адресу: <http://www.city.tambov.gov.ru/>; *(абзац 6 подпункта 1.4.1. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539)*
 - на информационных стендах в помещениях уполномоченного органа и уполномоченной организации;
- б) устного консультирования по телефону;
- в) электронной почты.

1.4.2. Информация о предоставлении муниципальной услуги должна содержать:

- сведения о порядке получения муниципальной услуги;
- адреса мест приема заявок для предоставления муниципальной услуги и график работы;
- форму запроса о предоставлении информации;
- сведения о результате оказания муниципальной услуги и порядке передачи результата заявителю;
- сведения о порядке обжалования действий (бездействия) и решений, принятых в ходе предоставления муниципальной услуги.

1.4.3. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы, адресах электронной почты уполномоченного органа и уполномоченной организации указаны в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

1.5. Консультирование получателей муниципальной услуги организуется путем:

- индивидуального консультирования;

публичного консультирования.

1.5.1. При предоставлении муниципальной услуги предоставляются консультации по вопросам:

о местонахождении, контактных телефонах, адресе электронной почты (Интернет-сайтов) и режиме работы уполномоченной организации;

о порядке оказания муниципальной услуги;

об оцифрованных изданиях, размещенных на Интернет-сайте МУК «Централизованная библиотечная система»;

об обжаловании действий (бездействия) специалистов уполномоченного органа или уполномоченной организации.

1.5.2. Консультирование проводится в письменной или устной форме.

1.5.3. Индивидуальное устное консультирование осуществляется при обращении получателя муниципальной услуги за консультацией лично либо по телефону.

Время получения ответа при индивидуальном устном консультировании не может превышать: по телефону - 7 минут, при личном обращении - 15 минут.

1.5.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения получателей муниципальной услуги специалист информирует обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве специалиста, принявшего телефонный звонок.

Если специалист, принявший звонок, не имеет возможности самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другого специалиста или же обратившемуся получателю муниципальной услуги должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.5.5. Письменные разъяснения предоставляются при наличии письменного обращения получателя муниципальной услуги.

Письменный ответ подписывает руководитель уполномоченного органа или уполномоченной организации, в нем указываются фамилия, инициалы и телефон исполнителя.

Ответ направляется письмом, электронной почтой, факсом в зависимости от способа обращения получателя муниципальной услуги за консультацией или способа доставки, указанного в письменном обращении получателя муниципальной услуги.

1.5.6. При индивидуальном письменном консультировании ответ направляется получателю муниципальной услуги в течение 30 рабочих дней со дня регистрации письменного обращения.

1.5.7. Публичное устное консультирование осуществляется с привлечением средств массовой информации (далее - СМИ) - радио, телевидения, а также путем проведения встреч с населением.

1.5.8. Публичное письменное консультирование осуществляется путем публикации (размещения) информационных материалов в печатных СМИ и на Интернет-сайте.

Публичное консультирование осуществляется также путем распространения информационных листов и оформления информационных стендов, в том числе в настольном варианте.

1.5.9. Консультации предоставляются на безвозмездной основе.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2.2. Муниципальная услуга предоставляется уполномоченным органом - комитетом культуры администрации города Тамбова.

2.3. Обеспечение предоставления муниципальной услуги в электронном виде осуществляет уполномоченная организация – муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» города Тамбова.

(пункт 2.3 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884)

2.4. Результатом предоставления муниципальной услуги является получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в форме предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек и базам данных через Интернет-сайт муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» города Тамбова.

(пункт 2.5 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884)

2.6. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения пользователя на Интернет-сайт уполномоченной организации.

(пункт 2.6. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539)

2.7. Правовыми основаниями для предоставления муниципальной услуги являются:

Конституция Российской Федерации;

Федеральный закон от 09.02.2009 № 8-ФЗ «Об обеспечении доступа к информации о деятельности государственных органов и органов местного самоуправления»;

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

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

Закон Российской Федерации от 09.10.1992 № 3612-1 «Основы законодательства Российской Федерации о культуре»;

постановление Правительства Российской Федерации от 24.10.2011 № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)»; *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

Закон Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-З «О библиотечном деле в Тамбовской области»;

Устав города Тамбова;

постановление администрации города Тамбова от 10.11.2010 № 9614 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг на территории городского округа – города Тамбов»;

Устав муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система» города Тамбова;

иные нормативные правовые акты Российской Федерации, Тамбовской области и органов местного самоуправления.

(пункт 2.7 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)

2.8. Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться к Интернет-сайту уполномоченной организации.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области. *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

Основания для приостановления или отказа в предоставлении муниципальной услуги не предусмотрены.

(пункт 2.9. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598, с изменениями внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)

2.10. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

2.10.1. Количественным показателем доступности муниципальной услуги является своевременное обновление соответствующих разделов Интернет-сайтов, пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда.

2.10.2. Качественными показателями доступности муниципальной услуги являются:

правдивость (достоверность) информации о предоставляемой услуге;
простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов.

2.10.3. Количественным показателем качества муниципальной услуги является количество обоснованных жалоб.

2.10.4. Показателями качества муниципальной услуги являются:

культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
качество результатов труда специалистов (профессиональное мастерство).

2.11. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме

Предоставление муниципальной услуги в электронной форме обеспечивает возможность:

ознакомления заявителя с порядком предоставления муниципальной услуги через региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» и официальный интернет-портал администрации города и Главы города, официальный сайт уполномоченной организации, адаптированные для слабовидящих лиц; *(абзац 3 пункта 2.11. в редакции постановления администрации города Тамбова от 22.04.2016 № 2492)*

консультирования заявителя.

2.12. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется бесплатно.

(пункт 2.12. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональном центре

(заголовок раздела 3 в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)

3.1. Муниципальная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется.

(пункт 3.1. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)

3.2. Последовательность действий (административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» через Интернет-сайт представлена блок-схемой в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

Для получения муниципальной услуги заявитель должен обратиться к Интернет-сайту уполномоченной организации.

Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на форме атрибутам. В результаты поиска будут попадать библиографические записи, значение атрибутов которых будет начинаться со значения атрибута (ов) поиска.

3.3. С целью обеспечения предоставления муниципальной услуги уполномоченная организация размещает на своем Интернет-сайте справочно-поисковый аппарат, базы данных.

Уполномоченная организация обеспечивает обновление соответствующих разделов Интернет-сайта, пополняет библиографическую информацию о единицах хранения муниципального библиотечного фонда.

3.4. Информация о библиографических ресурсах библиотек, представляемая заявителю, содержит следующие данные о запрашиваемом издании:

автор;

заглавие;

ISBN (при наличии);

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

местонахождение документа (в виде краткого названия филиала библиотеки – держателя издания и/или шифра хранения конкретного филиала библиотеки).

3.5. Ответственным за выполнение административных действий является специалист, ответственный за предоставление услуги.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений осуществляется руководителями уполномоченного органа и уполномоченной организации.

4.2. Внешний контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляют глава города Тамбова Тамбовской области (далее – глава города Тамбова), заместитель главы администрации города Тамбова по компетенции.

(пункт 4.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 25.11.2015 № 8653, постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539)

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Для проведения проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги формируется комиссия, результаты деятельности

которой оформляются в виде справки, содержащей выявленные недостатки и предложения по их устранению.

4.4. Персональная ответственность должностных лиц, предоставляющих муниципальную услугу, закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) уполномоченной организации, предоставляющей муниципальную услугу, а также муниципальных служащих уполномоченного органа и специалистов уполномоченной организации, многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций, осуществляющих функции по предоставлению муниципальных услуг, или их работников.

(заголовок раздела 5 с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 №1598)

(раздел 5 в редакции постановления администрации города Тамбова от 08.02.2012 № 884, с изменениями, внесенными постановлениями администрации города Тамбова от 25.11.2015 № 8653, от 22.04.2016 № 2492, постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539, от 23.03.2018 № 1598, от 28.09.2018 № 5145)

5.1. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, а также многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников.

Досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра, а также организаций возможно в случае и порядке, определенных Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

(пункт 5.1. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)

5.2. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) органа предоставления муниципальной услуги, многофункционального центра, а также их должностных лиц, муниципальных служащих, работников является подача заявителем жалобы: *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

- в администрацию города Тамбова: 392000, Тамбов, Коммунальная, д.6, телефон (4752) 79-03-38 (управление документационного обеспечения администрации города Тамбова) при обжаловании действий или бездействия специалистов у заместителя главы администрации города Тамбова по компетенции, у главы города Тамбова Тамбовской области; *(абзац 2 пункта*

5.2. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова от 25.11.2015 № 8653, постановлениями администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539, от 28.09.2018 № 5145)

- в уполномоченный орган или уполномоченную организацию по адресам, указанным в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр либо в орган, являющийся учредителем многофункционального центра, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ. *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, подаются в вышестоящий орган (при его наличии) либо в случае его отсутствия рассматриваются непосредственно руководителем органа, предоставляющего муниципальную услугу. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника многофункционального центра подаются руководителю этого многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) многофункционального центра подаются учредителю многофункционального центра. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций. *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

Жалоба на решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. *(абзац в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте,

с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официальных сайтов этих организаций, единого портала либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя. *(абзац введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

а) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

б) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

в) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной или муниципальной услуги; *(подпункт «в» пункта 5.3. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145, вступающей в силу с 18.10.2018)*

г) отказ в приеме у заявителя документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

д) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

е) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

ж) отказ органа, предоставляющего муниципальные услуги, должностного лица органа, предоставляющего муниципальные услуги, муниципальных служащих администрации города, многофункционального центра, работника многофункционального центра в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений; *(подпункт «ж» пункта 5.3. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)*

з) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги; *(подпункт «з» пункта 5.3. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

и) приостановление предоставления муниципальной услуги, 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами. *(подпункт «и» пункта 5.3. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

к) требование у заявителя при предоставлении муниципальной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных или муниципальных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ. *(подпункт «к» пункта 5.3. введен постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145 и вступает в силу с 18.10.2018)*

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, через официальный интернет-портал администрации города и главы города Тамбова по адресу: <http://city.tambov.gov.ru/>, в раздел интернет-приёмная по адресу: <http://city.tambov.gov.ru/index.php?id=1057>, региональную государственную информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Тамбовской области» на сайте <http://pgu.tambov.gov.ru/>, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

(пункт 5.4. в редакции постановления администрации города Тамбова от 22.04.2016 № 2492, с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 14.09.2017 № 5539)

5.5. Жалоба должна содержать:

а) наименование органа, уполномоченной организации, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются; *(подпункт «а» пункта 5.5. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

б) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

в) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченной организации, предоставляющей муниципальную услугу,

должностного лица уполномоченной организации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников;; *(подпункт «в» пункта 5.5. с изменениями, внесенными постановлением администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

г) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченной организации, предоставляющей муниципальную услугу, должностного лица уполномоченной организации, предоставляющей муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии. Заявитель имеет право на получение в установленном порядке информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы. *(подпункт «г» пункта 5.5. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)*

5.6. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, многофункциональный центр, учредителю многофункционального центра, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня её регистрации.

(пункт 5.6. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 23.03.2018 № 1598)

5.7. По результатам рассмотрения жалобы уполномоченная организация, предоставляющая муниципальную услугу, либо вышестоящий орган, принимает одно из следующих решений:

а) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных уполномоченной организацией, предоставляющей муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, а также в иных формах;

б) отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры, и в орган, уполномоченный составлять протокол об административном правонарушении в соответствии с Законом Тамбовской области от 29.10.2003 № 155-З «Об административных правонарушениях в Тамбовской области.»

(пункт 5.9. в редакции постановления администрации города Тамбова Тамбовской области от 28.09.2018 № 5145)

Приложение № 1
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»
*(в редакции постановления
администрации города Тамбова
Тамбовской области
от 14.09.2017 № 5539)*

СВЕДЕНИЯ

о местонахождении, контактных телефонах, графике (режиме) работы,
адресах электронной почты уполномоченного органа и уполномоченной
организации

№ п/п	Наименование	Местонахождение	График (режим) работы	Телефон, электронный адрес
1	2	3	4	5
1	Комитет культуры администрации города Тамбова Тамбовской области	ул. Гастелло, 32а, г.Тамбов, 392001	Понедельник – пятница с 8.30 до 17.30, перерыв с 12.30 до 13.30	8-4752-44-28-67 post-cult@cityadm.tambov.gov.ru
2	Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система» города Тамбова	ул. Чичканова, 89, г.Тамбов, 392008	Понедельник-пятница с 9.00 до 18.00, перерыв с 13.00 до 14.00	8-4752-45-58-17 tcbs-zam@mail.ru

Приложение № 2
к Административному регламенту
предоставления муниципальной
услуги «Предоставление доступа к
справочно-поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

Блок-схема
последовательности действий при предоставлении муниципальной услуги
«Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек,
базам данных»

Размещение на Интернет-сайте справочно-поискового аппарата библиотеки, баз данных; обновление соответствующих разделов Интернет-сайта, пополнение библиографической информации о единицах хранения муниципального библиотечного фонда

Обращение заявителя за необходимой информацией на Интернет-сайт

Получение заявителем информации (библиографических ресурсов библиотек), содержащейся в справочно-поисковом аппарате библиотек, базах данных