

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ
РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ
МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**

АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

22.08.2017

№ 1393

г. Таганрог

О внесении изменения в постановление Администрации города Таганрога от 29.11.2016 № 2546

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» в части обеспечения права заявителей на получение муниципальных услуг в многофункциональном центре **постановляю:**

1. Внести в постановление Администрации города Таганрога от 29.11.2016 № 2546 «Об утверждении административного регламента предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» изменение, изложив приложение в редакции согласно приложению.

2. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Егорова Е.В.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления и представить информацию о его опубликовании в общий отдел Администрации города Таганрога.

3. Общему отделу Администрации города Таганрога (Лунева Н.А.) обеспечить представление копии настоящего постановления и информации о его официальном опубликовании в Правительство Ростовской области в установленные сроки.

4. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

5. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы Администрации города Таганрога Голубеву И.В.

Заместитель главы
Администрации города Таганрога

Р.В. Корякин

Приложение
к постановлению
Администрации
города Таганрога
от 22.08.2017 № 1393

«Приложение
к постановлению
Администрации
города Таганрога
от 29.11.2016 № 2546

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

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 предоставления и доступности данной муниципальной услуги и создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги.

Административный регламент определяет порядок, сроки и последовательность процедур муниципального бюджетного учреждения культуры Централизованной библиотечной системы г. Таганрога (далее – МБУК ЦБС), муниципального автономного учреждения «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в г. Таганроге» (далее – МАУ «МФЦ Таганрога») при предоставлении муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в МБУК ЦБС лично или через официальные сайты Центральной городской публичной библиотеки имени А.П. Чехова, МАУ «МФЦ Таганрога», с целью получения доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – получатели муниципальной услуги).

1.3. Услуга предоставляется в удаленном режиме на официальном сайте Центральной городской публичной библиотеки имени А.П. Чехова (далее – ЦГПБ имени А.П. Чехова) по адресу: <http://www.taglib.ru> круглосуточно.

При личном обращении муниципальная услуга предоставляется в помещениях структурных подразделений МБУК ЦБС с помощью автоматизированных рабочих мест с доступом к информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (приложение № 1), а также в МАУ «МФЦ Таганрога».

Информация о местонахождении, контактных телефонах, адресах электронной почты, официальных сайтах МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога»:

МБУК ЦБС: 347900, г. Таганрог, ул. Петровская, 96; номера телефонов для справок: 8 (8634) 34-03-21; 61-22-79 – отдел регистрации и учета; 8 (8634) 61-30-27 – отдел «Центр электронных ресурсов и библиографии»; адрес электронной почты: library@taglib.ru; адрес официального сайта ЦГПБ имени А.П. Чехова: www.taglib.ru.

Контактная информация администрации МБУК ЦБС и структурных подразделений ЦГПБ имени А.П. Чехова, отвечающих за оказание услуги:

Директор	8 (8634) 34-03-29	director_cpl@taglib.ru
Заместитель директора по библиотечной работе	8 (8634) 34-03-28	mart@taglib.ru
Заместитель директора по информационным технологиям	8 (8634) 34-03-17	ant@taglib.ru
Центр универсального обслуживания	8 (8634) 38-30-71	chital@taglib.ru
Центр краеведческой информации	8 (8634) 34-03-16	krai@taglib.ru , kraeved@taglib.ru
Центр электронных ресурсов и библиографии	8 (8634) 61-30-27	elres@taglib.ru
Отдел дореволюционных и ценных изданий	8 (8634) 61-01-18	odci@taglib.ru

МАУ «МФЦ Таганрога»: 347904, г. Таганрог, ул. Ленина, 153-а; телефон: 8 (8634) 34-40-00; адрес электронной почты: info@taganrogmfc.ru; официальный сайт учреждения: www.taganrogmfc.ru.

1.4. Информация о предоставлении муниципальной услуги размещена в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации: www.gosuslugi.ru и на официальном портале Администрации города Таганрога: www.tagancity.ru.

1.5. Установлены следующие требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги:

информация по вопросам организации и процедуры предоставления муниципальной услуги предоставляется специалистами МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога» при личном обращении, с применением средств телефонной, почтовой или электронной связи, посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

Информация предоставляется по следующим вопросам:

сведения о местонахождении МБУК ЦБС и его структурных подразделений, МАУ «МФЦ Таганрога»;

сведения о местонахождении специалистов МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога», предоставляющих муниципальную услугу;

контактные телефоны МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога»;

адреса электронной почты МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога»;

графики работы МБУК ЦБС и его структурных подразделений, МАУ «МФЦ Таганрога»;

наименование нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

требования, предъявляемые к предоставляемым документам;

порядок и сроки предоставления муниципальной услуги;

основания для отказа в приеме документов;

основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

порядок обжалования действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги;

сведения о ходе предоставления муниципальной услуги;

сведения о ходе рассмотрения обращений, поданных в связи с предоставлением муниципальной услуги.

Адрес портала государственных и муниципальных услуг Российской Федерации в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: www.gosuslugi.ru.

1.6. Информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на официальном портале Администрации города Таганрога, официальном сайте МАУ «МФЦ Таганрога», в средствах массовой информации, на информационных стендах МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога».

1.7. На информационных стендах размещается следующая информация:

выписки из текста настоящего административного регламента;

блок-схема к настоящему административному регламенту и краткое описание порядка предоставления муниципальной услуги.

2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

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

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу: муниципальное бюджетное учреждение культуры Централизованная библиотечная система г. Таганрога.

Организация, участвующая в предоставлении муниципальной услуги, – МАУ «МФЦ Таганрога».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с основаниями, предусмотренными пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных выражается в получении библиографической информации об издании.

2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются скоростью обработки запроса программно-аппаратными средствами,

обеспечивающими работоспособность информационной системы, предоставляющей данную муниципальную услугу и скоростью программно-аппаратных средств, используемых получателем муниципальной услуги, но не более 15 минут.

2.5. Нормативные правовые акты, непосредственно регулирующие предоставление муниципальной услуги:

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 2; 08.07.2013, № 27, ст. 3477; «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995; № 148, 10.07.2013; <http://www.pravo.gov.ru>);

Федеральный закон от 29.12.1994 № 77-ФЗ «Об обязательном экземпляре документов» («Собрание законодательства РФ», 02.01.1995, № 1, ст. 1; 18.07.2011, № 29, ст. 4291; «Российская газета», № 11-12, 17.01.1995; № 153, 15.07.2011; «Парламентская газета», № 34, 15-21.07.2011; <http://www.pravo.gov.ru>);

Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 27.11.1995, № 48, ст. 4563, «Российская газета», № 234, 02.12.1995);

Федеральный закон от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» («Российская газета», № 165, 29.07.2006; № 148, 10.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 31.07.2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 08.07.2013, № 27, ст. 3479; «Парламентская газета», № 126-127, 03.08.2006; <http://www.pravo.gov.ru>);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010; № 148, 10.07.2013; № 166, 31.07.2013; «Собрание законодательства РФ», 08.07.2013, № 27, ст. 3477; 29.07.2013, № 30 (1 ч.), ст. 4084; 02.08.2010, № 31, ст. 4179; <http://www.pravo.gov.ru>);

постановление Администрации города Таганрога от 23.09.2011 № 3348 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и порядке проведения их экспертизы» («Официальный вестник Таганрога», № 22, 15.10.2011).

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги:

при обращении в МБУК ЦБС: читательский билет (для пользователей МБУК ЦБС) или документ, удостоверяющий личность; запрос получателя муниципальной услуги.

при обращении в МАУ «МФЦ Таганрога»: документ, удостоверяющий личность; запрос получателя муниципальной услуги.

Запрос получателя муниципальной услуги осуществляется путем заполнения поисковой формы в электронных каталогах МБУК ЦБС, установленной приложением № 2 к настоящему административному регламенту.

Пунктами 1 и 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» установлен запрет требовать от получателя муниципальной услуги:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением услуги;

представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, государственных органов, иных органов местного самоуправления либо подведомственных органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» муниципальных услуг в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Получатель муниципальной услуги вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления муниципальных услуг, утвержденный нормативным правовым актом представительного органа местного самоуправления.

2.7. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, не имеется.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

непредставление документов, предусмотренных пунктом 2.6 настоящего административного регламента (при личном обращении получателя муниципальной услуги в МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога»);

отсутствие хотя бы одного из параметров данных, которые необходимы в обязательном порядке для заполнения поисковой формы, установленной приложением № 2 к настоящему административному регламенту, неправильное (ошибочное) заполнение полей для ввода данных или ввод в поля для заполнения символов, не применяемых для обозначения данных параметров.

2.9. Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата муниципальной услуги составляет 15 минут.

2.11. Установлены следующие требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга:

помещения соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, правилам пожарной безопасности, нормам охраны труда;

в помещениях размещаются стенды, содержащие информацию об условиях предоставления муниципальной услуги, о порядке предоставления

муниципальной услуги, о графике работы специалистов, образцы заполняемых документов;

места для оформления документов оборудуются стульями, столами и обеспечиваются образцами заполнения документов и канцелярскими принадлежностями;

прием получателей муниципальной услуги осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях;

в местах предоставления муниципальной услуги оборудуются доступные места общего пользования (туалеты).

В целях обеспечения условий доступности для инвалидов здания и помещения, в которых предоставляется муниципальная услуга, должны соответствовать требованиям, обеспечивающим:

условия для беспрепятственного доступа к объектам и предоставляемым в них услугам;

возможность самостоятельного или с помощью специалистов, предоставляющих услугу, передвижения по территории, на которой расположены объекты, входа в такие объекты и выхода из них;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объекты, в том числе с использованием кресла-коляски и при необходимости с помощью специалистов, предоставляющих услугу;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам с учетом ограничений их жизнедеятельности.

2.12. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

возможность направления запроса в электронном виде;

ежедневная работа официальных сайтов ЦГПБ имени А.П. Чехова, МАУ «МФЦ Таганрога» и возможность доступа в информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет»;

размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном портале государственных и муниципальных услуг Российской Федерации, а также на официальном портале Администрации города Таганрога;

минимальное количество взаимодействий получателя муниципальной услуги с должностными лицами;

соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи на объектах;

допуск на объекты сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

допуск на объекты собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22.06.2015 № 386н;

оказание специалистами, предоставляющими услугу, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры и их последовательность:

обращение получателя муниципальной услуги в МБУК ЦБС либо в МАУ «МФЦ Таганрога» и заполнение поисковой формы в электронных каталогах библиотеки;

предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги в соответствии с основаниями, предусмотренными пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

Блок-схема предоставления муниципальной услуги приведена в приложении № 3 к настоящему административному регламенту.

3.2. Административная процедура обращение получателя муниципальной услуги в МБУК ЦБС либо в МАУ «МФЦ Таганрога» и заполнение поисковой формы в электронных каталогах библиотеки.

Основанием для начала административной процедуры является обращение получателя муниципальной услуги лично в МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога» с предоставлением документов, установленных пунктом 2.6 настоящего административного регламента, или в удаленном режиме к электронным каталогам ЦГПБ имени А.П. Чехова, размещенным в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: <http://www.taglib.ru>.

Максимальный срок ожидания в очереди при обращении получателя муниципальной услуги о предоставлении муниципальной услуги составляет 15 минут.

При заполнении электронной формы поиска в электронных каталогах МБУК ЦБС получателем муниципальной услуги необходимо соблюдение правил заполнения полей базового, расширенного или профессионального поиска в электронных каталогах библиотеки, отсутствие грамматических ошибок, описок, а также символов, не применяемых для обозначения данных.

Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) запроса получателя муниципальной услуги в МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога» (лично или в удаленном режиме к электронным каталогам ЦГПБ имени А.П. Чехова).

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист МБУК ЦБС либо МАУ «МФЦ Таганрога», в зависимости от места обращения.

Срок выполнения административной процедуры зависит от скорости заполнения поисковой формы в электронных каталогах библиотеки получателем муниципальной услуги.

Результатом административной процедуры при личном обращении получателя муниципальной услуги в МБУК ЦБС и в удаленном режиме к электронным каталогам ЦГПБ имени А.П. Чехова, МАУ «МФЦ Таганрога» является заполнение поисковой формы в электронных каталогах библиотеки.

3.3. Административная процедура предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Основанием для начала административной процедуры является результат заполнения электронной формы поиска в электронных каталогах МБУК ЦБС.

Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист МБУК ЦБС либо специалист МАУ «МФЦ Таганрога», в зависимости от места обращения.

Срок выполнения административной процедуры составляет не более 15 минут.

Результатом административной процедуры является предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, предусмотренным пунктом 2.8 настоящего административного регламента.

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных выражается в получении библиографической информации об издании.

Фиксирование результата выполнения административной процедуры производится в автоматизированном режиме на официальном сайте ЦГПБ имени А.П. Чехова.

4. Формы контроля за предоставлением муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, осуществляется директором МБУК ЦБС, директором МАУ «МФЦ Таганрога» постоянно.

4.2. Директор МБУК ЦБС, директор МАУ «МФЦ Таганрога» организуют работу по оказанию муниципальной услуги, определяют должностные обязанности специалистов, осуществляют контроль за их исполнением, принимают меры к совершенствованию форм и методов служебной деятельности, обучению подчиненных, несут персональную ответственность за соблюдение законности.

Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги осуществляется путем проведения директором МБУК ЦБС, директором МАУ «МФЦ Таганрога» проверок соблюдения специалистами положений административного регламента и нормативных правовых актов Российской Федерации, Ростовской области и муниципальных правовых актов. Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается директором МБУК ЦБС, директором МАУ «МФЦ Таганрога».

4.3. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав получателей муниципальной услуги, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на их обращения, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов, и организуется директором МБУК ЦБС, директором МАУ «МФЦ Таганрога».

4.4. Проверки могут быть плановыми, проводимыми на основании планов

работы, либо внеплановыми, проводимыми, в том числе по жалобе получателей муниципальной услуги, на своевременность, полноту и качество предоставления услуги.

4.5. Плановые проверки осуществляются на основании плана работы МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога».

4.6. Решение о проведении внеплановой проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги принимается директором МБУК ЦБС, директором МАУ «МФЦ Таганрога» в следующих случаях:

в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений исполнения положений административного регламента, а также иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги;

поступления в МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога» обращений получателей муниципальной услуги с жалобами на нарушения их прав и законных интересов действиями (бездействием) должностных лиц, отвечающих за предоставление муниципальной услуги.

4.7. В случае, если в результате контроля обнаружены несоответствия в действиях специалистов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, директор МБУК ЦБС, директор МАУ «МФЦ Таганрога» обеспечивает разработку и выполнение действий по устранению выявленных несоответствий и их причин.

4.8. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления муниципальной услуги в случае выявления нарушений виновные специалисты привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с Трудовым [кодексом](#) Российской Федерации.

4.9. Управление культуры г. Таганрога осуществляет контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги путем:

анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания услуги, проведения по фактам обращений проверок по выявленным нарушениям;

проведения проверок качества оказания муниципальной услуги.

4.10. Контроль за предоставлением муниципальной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем получения письменной, устной или в электронном виде информации о наличии в действиях (бездействии) ответственных должностных лиц, а также принимаемых ими решениях нарушений положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению муниципальной услуги.

4.11. Граждане, их объединения и организации также вправе направить замечания и предложения по улучшению качества предоставления муниципальной услуги.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего

5.1. Получатель муниципальной услуги имеет право в досудебном (внесудебном) порядке обратиться с жалобой на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

5.2. Получатель муниципальной услуги может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
требование у получателя муниципальной услуги документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

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

затребование с получателя муниципальной услуги при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами.

5.3. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги, оформленной на имя директора МБУК ЦБС, директора МАУ «МФЦ Таганрога».

Жалобы на решения, принятые директором МБУК ЦБС, директором МАУ «МФЦ Таганрога», подаются в адрес начальника Управления культуры г. Таганрога.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе либо в электронной форме.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме получателя муниципальной услуги.

5.5. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу;

доводы, на основании которых получатель муниципальной услуги не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего муниципальную услугу. Получателем муниципальной услуги могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы получателя муниципальной услуги, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов у получателя муниципальной услуги либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога», принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата получателю муниципальной услуги денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, получателю муниципальной услуги в письменной форме и, по желанию получателя муниципальной услуги, в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с [частью 1](#) статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение № 1
к административному
регламенту предоставления
муниципальной
услуги «Предоставление
доступа к справочно-
поисковому аппарату
библиотек, базам данных»

СПИСОК

структурных подразделений МБУК ЦБС, обеспечивающих предоставление
муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА имени А.П. ЧЕХОВА		
Центр универсального обслуживания	8 (8634) 383-071 E-mail: chital@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96
Центр электронных ресурсов и библиографии	8 (8634) 613-027 E-mail: elres@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96
Центр краеведческой информации	8 (8634) 340-316 E-mail: krai@taglib.ru E-mail: kraeved@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105
Нотно-музыкальный отдел	8 (8634) 360-466 E-mail: notmuz@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 566
Центр естествознания и медицины	8 (8634) 340-318 E-mail: medik@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105
Центр оцифровки документов	8 (8634) 383-230 E-mail: edfond@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96
Отдел дореволюционных и ценных изданий	8 (8634) 610-118 E-mail: odci@taglib.ru	347900 ул. Петровская, 96
Центр правовой и экономической информации	8 (8634) 340-319 E-mail: pravo@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105
Отдел литературы на иностранных языках	8 (8634) 360-935 E-mail: foreign@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 566
Электронный зал	8 (8634) 340-332 E-mail: elchit@taglib.ru	347900 ул. Греческая, 105
СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МБУК ЦБС (обслуживают взрослое население)		
Библиотечно-информационный центр имени К. Савицкого – филиал № 3	(8634)33-52-88 E-mail: f3@taglib.ru	347939 ул. Пархоменко, 19
Библиотечно-информационный центр имени Т.Г. Шевченко – филиал № 4	(8634)60-35-04 E-mail: f4@taglib.ru	347936 ул. 1-я Линия, 146-а
Библиотечно-информационный центр – филиал № 5	(8634)60-46-78 E-mail: f5@taglib.ru	347909 ул. Бабушкина, 22-г
Библиотечно-информационный центр – филиал № 6	(8634)60-35-52 E-mail: f6@taglib.ru	347924 ул. Дзержинского, 160-а
Библиотечно-информационный центр – филиал № 7	(8634)60-17-02 E-mail: f7@taglib.ru	347942 ул. Лизы Чайкиной, 43
Библиотечно-информационный центр – филиал № 8	(86344) 65-18-89 E-mail: f8@taglib.ru	347942 проезд 5-й Линейный,

		72/4
Юношеский библиотечно-информационный центр – филиал № 9	(8634) 64-84-03 E-mail: f9@taglib.ru	347902 ул. Свободы, 29
Библиотечно-информационный центр– филиал № 10	(8634)33-33-13 E-mail: f10@taglib.ru	347973 ул. Театральная, 6
Библиотечно-информационный центр – филиал № 11	(8634)64-18-33 E-mail: f11@taglib.ru	347930 ул. Чехова, 269
Библиотечно-информационный центр – филиал № 12	(8634) 64-09-40 E-mail: f12@taglib.ru	347973 ул. Свободы, 11
ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА имени М. ГОРЬКОГО		
Заместитель директора по работе с детьми	(8634) 61-05-35 (8634) 61-10-91 E-mail: gorkov@taglib.ru	347900 ул. Фрунзе, 58а
СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МБУК ЦБС (обслуживают детей)		
Детский библиотечно-информационный центр имени Н. Островского – филиал № 1	(8634) 60-14-86 E-mail: f1@taglib.ru	347909 ул. Щаденко, 20а
Детский библиотечно-информационный центр имени А. Гайдара – филиал № 2	(8634) 33-16-70 E-mail: f2@taglib.ru	347913 ул. Седова, 12
Детский библиотечно-информационный центр – филиал № 13	(8634) 33-46-73 E-mail: f13@taglib.ru	347939 ул. Пархоменко, 19
Детский экологический библиотечно-информационный центр имени И. Василенко – филиал №14	(86344) 67-67-06 E-mail: f14@taglib.ru	347942 ул. Литейная, 99

Приложение № 2 к
административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги

«Предоставление доступа к
справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам
данных»

ПОИСКОВАЯ ФОРМА
в электронных каталогах библиотеки

Искать Очистить История поисков Основное меню	Поиск			
	Базовый	Расширенный	Профессиональный	
	База данных	Сводный каталог		
	Автор	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>	
	Заглавие	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>	
	Предмет	<input type="text"/>	<input type="button" value="Словарь"/>	
	Все поля	<input type="text"/>		
	Язык публикации	<input type="text"/>		
	Год публикации	с <input type="text"/>	по <input type="text"/>	
	Ограничения по форме содержания	<div style="border: 1px solid black; padding: 2px;">Аналитика Биографии Библиографическое издание Диссертация/автореферат</div>		
<input type="button" value="Искать"/> <input type="button" value="Очистить"/>				
Помощь	Объем БД	Список выдачи	Контроль выполнения заказов	Выход

Приложение № 3 к
административному
регламенту предоставления
муниципальной услуги
«Предоставление доступа к

БЛОК-СХЕМА
административных процедур муниципальной услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»



»

Начальник общего отдела
Администрации города Таганрога

Н.А. Лунева