

УТВЕРЖДЕН  
постановлением администрации города  
Котовска Тамбовской области  
от 24.01.2012 № 118  
(с изменениями, утвержденными  
постановлениями администрации  
города  
от 30.05.2012 № 1040,  
от 19.12.2012 № 2888,  
от 01.04.2013 № 897,  
от 16.12.2013 № 3099,  
от 06.11.2014 № 2179,  
от 28.06.2016 № 1140,  
от 12.12.2017 № 1825,  
от 19.08.2019 № 1071)

**Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги «Предоставление  
доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на  
территории городского округа - город Котовск Тамбовской области**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» на территории города Котовска Тамбовской области (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения результатов и качества доступности исполнения муниципальной услуги, направленной на получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – муниципальная услуга), создание комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги (далее – заявители), определяет сроки и последовательность действий (далее – административных процедур) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Описание заявителей муниципальной услуги.

Заявителями муниципальной услуги являются физические и юридические лица (далее - заявители).

1.3. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, адресах официальных сайтов и графике работы структурных подразделений администрации города и иных организаций, участвующих в предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется Муниципальным бюджетным учреждением «Централизованная библиотечная система города Котовска» (далее – Библиотека).

Адрес местонахождения Библиотеки: 393190, Тамбовская область, город Котовск, улица Колхозная, дом 5.

Адрес официального сайта Библиотеки: <http://kotovskcbs.ucoz.ru>.

Адрес электронной почты Библиотеки: [kotovskcbs@mail.ru](mailto:kotovskcbs@mail.ru)

Телефоны: 8(47541) 4-04-52.

График работы Библиотеки:

вторник-воскресенье с 11.00 до 19.00, выходной день – понедельник;  
(с 1 июня по 31 августа – понедельник-суббота с 11.00 до 19.00, выходной день – воскресенье);

санитарный день – 20 число каждого месяца.

Продолжительность рабочего дня, непосредственно предшествующего нерабочему праздничному дню, уменьшается на один час.

Адрес официального сайта администрации города: <http://kotovsk.tmbreg.ru>.

1.4. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.4.1. Информирование заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги осуществляется в виде:

индивидуального информирования;

публичного информирования.

1.4.2. Индивидуальное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги предоставляется:

путем непосредственного общения заявителей (при личном обращении, либо по телефону) с должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;

путем взаимодействия должностных лиц, ответственных за предоставление муниципальной услуги, с заявителями по почте, электронной почте.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Библиотеки, фамилии, имени, отчестве и должности сотрудника, принявшего телефонный звонок.

Обращения заявителей рассматриваются с учетом времени, необходимого для подготовки ответа, в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации письменного обращения.

1.4.3. Публичное информирование по вопросам предоставления муниципальной услуги осуществляется путем размещения информации:

на официальном сайте администрации города Котовска Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» <http://kotovsk.tmbreg.ru>;

на официальном сайте Библиотеки: <http://kotovskcbs.ucoz.ru>.

на Едином портале государственных и муниципальных услуг (функций) <http://www.gosuslugi.ru> (далее – федеральный портал);

на портале государственных услуг Тамбовской области <http://pgu.tambov.gov.ru> (далее – региональный портал);

в средствах массовой информации (СМИ);

на информационных стендах, расположенных в здании Библиотеки по адресу: 393190, Тамбовская область, город Котовск, улица Колхозная, дом 5.

1.4.4. На официальном сайте администрации города, Библиотеки и на информационном стенде в здании Библиотеки размещаются:

текст Административного регламента (полная версия – на официальном сайте администрации города, извлечения из Административного регламента на информационном стенде в здании Библиотеки, расположенного по адресу: 393190, Тамбовская область, город Котовск, улица Колхозная, дом 5;

блок-схема согласно приложению № 1 к Административному регламенту;

перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

1.5. Порядок получения консультаций о предоставлении муниципальной услуги.

1.5.1. Консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются в порядке установленном пунктом 1.4.2. Административного регламента.

1.5.2. Консультации предоставляются по следующим вопросам:

о перечне документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, их комплектности (достаточности);

о правильности оформления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.5.3. Основными требованиями при консультировании являются:

актуальность;

своевременность;

четкость в изложении материала;

полнота консультирования;

наглядность форм подачи материала;

удобство и доступность.

1.6. Порядок обращения за предоставлением муниципальной услуги.

1.6.1. Заявитель может обратиться за предоставлением муниципальной услуги в Библиотеку лично, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет (далее Интернет – сайт Библиотеки), через федеральный и региональный порталы.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в порядке, установленном разделом 3 Административного регламента.

1.6.2. Должностные лица Библиотеки, ответственные за предоставление муниципальной услуги, осуществляют прием заявителей в соответствии с графиком работы библиотеки, указанным в подпункте 1.3.1. Административного регламента

## **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.

Предоставление муниципальной услуги осуществляет Муниципальное бюджетное учреждение «Централизованная библиотечная система города Котовска»

2.3. Результат предоставления муниципальной услуги.

Результатом предоставления муниципальной услуги является: получение заявителем информации в виде библиографической записи, содержащей следующие данные:

автор;

заглавие;

место издания;

год издания;

издательство;

объем документа;

местонахождение документа (в виде краткого названия библиотеки – держателя издания).

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

Конституцией Российской Федерации (принята на всенародном голосовании 12.12.1993);

Федеральным [законом](#) от 6 октября 2003 г. N 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Федеральным законом Российской Федерации от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;

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

Уставом города Котовска Тамбовской области, утвержденным решением девятой сессии Котовского городского совета народных депутатов четвертого созыва от 26.06.2014 г. №804;

Уставом Муниципального бюджетного учреждения «Централизованная библиотечная система города Котовска», утвержденным постановлением администрации города Котовска Тамбовской области от 01.11.2011 № 2006;

Постановлением администрации города от 16.05.2018 №617 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг».

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия.

2.6.1. Перечень документов для предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных:

при личном обращении – паспорт или иной документ, удостоверяющий личность. В случае обращения несовершеннолетних в возрасте до 14 лет – документ удостоверяющий личность их законных представителей. Представитель юридического лица должен иметь доверенность от имени юридического лица, выданную за подписью руководителя или иного лица, уполномоченного учредительными документами, заверенную печатью организации.

В соответствии со статьей 7 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – ФЗ №210) при предоставлении муниципальной услуги от заявителя не требуется осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения муниципальной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 ФЗ №210.

От заявителя запрещается требовать:

предоставления документов и информации или осуществление действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

представления документов и 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 следующих случаев:

а) изменение требований нормативных правовых актов, касающихся предоставления муниципальной услуги, после первоначальной подачи заявления о предоставлении муниципальной услуги;

б) наличие ошибок в заявлении о предоставлении муниципальной услуги и документах, поданных заявителем после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги и не включенных в представленный ранее комплект документов;

в) истечение срока действия документов или изменение информации после первоначального отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги;

г) выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо в предоставлении муниципальной услуги, о чем в письменном виде за подписью руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление муниципальных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных [частью 1 статьи 1](#) ФЗ №210 государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный [частью 6](#) статьи 7 ФЗ №210 перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Отказ в приеме документов необходимых для предоставления муниципальной услуги, не допускается.

2.8. Перечень оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги

Оснований для приостановления предоставления муниципальной услуги не имеется.

2.9. Перечень оснований для отказа в предоставлении муниципальной услуги не имеется.

2.10. Размер платы, взимаемый с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении при подаче запроса о предоставлении муниципальной услуги и получении результата предоставления муниципальной услуги не может превышать 15 минут.

2.12. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги составляет не более 30 минут.

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

2.13.1. Помещение, предназначенное для работы с заявителями, обеспечивается необходимым оборудованием, канцелярскими принадлежностями, офисной мебелью, телефоном, доступом к гардеробу.

В указанных помещениях размещаются информационные стенды, обеспечивающие получение заявителями информации о предоставлении муниципальной услуги.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе инвалидам, использующим кресла-коляски.

В случае невозможности размещения информационных стендов используются другие способы размещения информации, обеспечивающие свободный доступ к ней заинтересованных лиц.

2.13.2. Визуальная, текстовая и мультимедийная информация о порядке предоставления муниципальной услуги размещается на информационном стенде в помещении для ожидания и приема заявителей, а также на официальном сайте Библиотеки и на Едином портале государственных и муниципальных услуг.

2.13.3. На информационных стендах в помещении для ожидания и приема заявителей, на официальном сайте Библиотеки, на Едином портале государственных и муниципальных услуг размещаются следующие информационные материалы:

- 1) информация о порядке предоставления муниципальной услуги;
- 2) перечень нормативных правовых актов, регламентирующих оказание муниципальной услуги;
- 3) перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также требования, предъявляемые к этим документам;
- 4) сроки предоставления муниципальной услуги и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги;

- 5) формы заявлений о предоставлении муниципальной услуги;
- 6) порядок информирования о ходе предоставления муниципальной услуги, порядок обжалования решений, действий или бездействия муниципальных служащих.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее обновление.

2.13.4. Прием заявителей осуществляется без предварительной записи в порядке очередности.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов осуществляется предварительная запись заинтересованных лиц, позволяющая обеспечить помощь проводников и профессиональных сурдопереводчиков в рамках предоставления муниципальной услуги.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе, одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускается.

2.13.5. Вход и перемещение по помещению, в котором проводится предоставление муниципальной услуги, оборудуются средствами, создающими условия для беспрепятственного доступа инвалидам (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

2.13.6. На территории, прилегающей к зданию, в котором проводится предоставление муниципальной услуги, доступ специального автотранспорта получателей муниципальной услуги к парковочным местам и стоянка являются бесплатными.

2.13.7. При обращении инвалида за получением муниципальной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

- 1) возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью сотрудника Библиотеки;

- 2) содействие инвалидам при входе в здание, в котором проводится предоставление муниципальной услуги, и выходе из него;

- 3) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи внутри помещения;

- 4) надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- 5) доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

- 6) возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту

предоставления муниципальной услуги, в том числе с помощью сотрудника Библиотеки;

7) оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги.

2.14. Показатели доступности и качества предоставления муниципальной услуги (за отчетный период):

количество отказов в предоставлении муниципальной услуги	– до 0;
количество услуг оказанных за отчетный период	– по факту;
количество услуг оказанных в установленные сроки	– 100 %;
нарушение сроков оказания услуг	– 0;
количество обжалований решений и действий (бездействий)	– 0.

### **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 многофункциональных центрах.**

3.1. Административная процедура состоит из административных действий, связанных с порядком предоставления доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Последовательность и состав выполняемых административных процедур показаны на блок-схеме согласно приложению № 1 к Административному регламенту.

3.2. Порядок предоставления муниципальной услуги.

3.2.2. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки при обращении через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

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

Настройка получения информации в системе справочно-поискового аппарата, баз данных Библиотеки и получение информации из справочно-поискового аппарата, баз данных Библиотеки (соединение) осуществляется заявителем самостоятельно.

Поиск библиографической информации осуществляется по указанным на электронной форме атрибутам. В результате поиска будут попадать библиографические записи значения атрибутов, которые будут начинаться со значения атрибута (ов) поиска.

Предоставление муниципальной услуги осуществляется в момент обращения заявителя на Интернет-сайт Библиотеки.

3.2.3. Предоставление заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки при личном обращении в Библиотеку.

Предоставление муниципальной услуги осуществляют сотрудники Библиотеки, в чьи должностные инструкции входит предоставление муниципальной услуги.

Основанием для начала административного действия, является личное обращение заявителя в Библиотеку.

Заявитель подает документы, указанные в подпункте 2.6.1. Административного регламента.

Сотрудник Библиотеки:

проводит регистрацию (перерегистрацию) заявителя для доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных в течение 10 минут;

предоставляет заявителю автоматизированное рабочее место, обеспечивающее доступ к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотеки в течение 3 минут.

При предоставлении заявителю доступа к справочно-поисковому аппарату, базам данных Библиотек сотрудник Библиотеки в вежливой и корректной форме консультирует заявителя по использованию справочно-поискового аппарата, баз данных, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальный срок исполнения данного административного действия - не более 30 минут с момента обращения.

#### **4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

4.1. Контроль за соблюдением требований данного регламента осуществляет директор Библиотеки или лицо, его замещающее.

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

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

#### **5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц и муниципальных служащих**

5.1. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего.

5.1.1. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги»;

нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

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 муниципальной услуги;

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

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

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

отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления муниципальной услуги;

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;

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 7ФЗ № 210.

5.2. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы.

5.2.1. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. 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.

5.2.2. 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, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.2.2.1. В случае если федеральным законом установлен порядок (процедура) подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов, предоставляющих муниципальные услуги, должностных лиц органов, предоставляющих муниципальные услуги, либо муниципальных служащих, для отношений, связанных с подачей и рассмотрением указанных жалоб, нормы разделов 5.1. Административного регламента не применяются.

5.2.3. Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) органов местного самоуправления и их должностных лиц, муниципальных служащих устанавливаются муниципальным правовым актом.

5.2.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.2.5. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, в приеме документов у заявителя 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.

5.2.6. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.2.7. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.2.6 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, дается информация о действиях, осуществляемых органом, предоставляющим муниципальную услугу, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании муниципальной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения муниципальной услуги.

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

5.2.8. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия или бездействия должностных лиц органа, предоставляющего муниципальную услугу, в судебном порядке в сроки, установленные действующим законодательством.

5.2.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения

жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии пунктом 5.2.1. Административного регламента незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.2.10. Жалоба является рассмотренной, если на неё даны исчерпывающие ответы.

Заместитель главы  
администрации города

В.В. Пичугина

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
УТВЕРЖДЕНО  
постановлением администрации  
от 06.11.2014 № 2179

«ПРИЛОЖЕНИЕ № 1  
Предоставление доступа к справочно -  
поисковому аппарату библиотек,  
базам данных на территории  
городского округа - город Котовск  
Тамбовской области»

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



Заместитель главы  
администрации города

В.В. Пичугина