

**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**  
**РОСТОВСКАЯ ОБЛАСТЬ**  
**МУНИЦИПАЛЬНОЕ ОБРАЗОВАНИЕ «ГОРОД ТАГАНРОГ»**  
**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ТАГАНРОГА**  
**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

29.11.2016

№ 2546

г. Таганрог

(в редакции постановлений Администрации города Таганрога от 07.02.2017 № 190 «О внесении изменений в постановление Администрации города Таганрога от 29.11.2016 № 2546», от 22.08.2017 № 1393 «О внесении изменения в постановление Администрации города Таганрога от 29.11.2016 № 2546», от 20.08.2018 № 1581 «О внесении изменений в постановление Администрации города Таганрога от 29.11.2016 № 2546», от 13.08.2020 № 1312 «О внесении изменений 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»

В соответствии с Федеральным законом от 06.10.2003 № 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», распоряжением Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 № 1993-р «Об утверждении сводного перечня первоочередных государственных и муниципальных услуг, предоставляемых в электронном виде», распоряжением Правительства Российской Федерации от 25.04.2011 № 729-р «Об утверждении перечня услуг, оказываемых государственными и муниципальными учреждениями и другими организациями, в которых размещается государственное задание (заказ) или муниципальное задание (заказ), подлежащих включению в реестры государственных или муниципальных услуг и предоставляемых в электронной форме», постановлением Администрации города Таганрога от 03.05.2018 № 837 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и Порядка проведения их экспертизы» **постановляю:**

1. Утвердить административный регламент предоставления муниципальной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» согласно приложению.
2. Пресс-службе Администрации города Таганрога (Захарова Т.А.) 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 Кузьменко А.М.

Глава Администрации  
города Таганрога

А.В. Лисицкий

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](mailto:library@taglib.ru); адрес официального сайта ЦГПБ имени А.П. Чехова: [www.taglib.ru](http://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	<a href="mailto:director_cpl@taglib.ru">director_cpl@taglib.ru</a>
Заместитель директора по библиотечной работе	8 (8634) 34-03-28	<a href="mailto:mart@taglib.ru">mart@taglib.ru</a>
Заместитель директора по информационным технологиям	8 (8634) 34-03-17	<a href="mailto:ant@taglib.ru">ant@taglib.ru</a>
Центр универсального обслуживания	8 (8634) 38-30-71	<a href="mailto:chital@taglib.ru">chital@taglib.ru</a>
Центр краеведческой информации	8 (8634) 34-03-16	<a href="mailto:krai@taglib.ru">krai@taglib.ru</a> , <a href="mailto:kraeved@taglib.ru">kraeved@taglib.ru</a>
Центр электронных ресурсов и библиографии	8 (8634) 61-30-27	<a href="mailto:elres@taglib.ru">elres@taglib.ru</a>
Отдел дореволюционных и ценных изданий	8 (8634) 61-01-18	<a href="mailto:odci@taglib.ru">odci@taglib.ru</a>

МАУ «МФЦ Таганрога»: 347904, г. Таганрог, ул. Ленина, 153-а; телефон: 8 (8634) 34-40-00; адрес электронной почты: [info@taganrogmfc.ru](mailto:info@taganrogmfc.ru); официальный сайт учреждения: [www.taganrogmfc.ru](http://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](http://www.gosuslugi.ru) и на официальном портале Администрации города Таганрога: [www.tagancity.ru](http://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 (далее также – работники) 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](http://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 составляет 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 03.05.2018 № 837 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг и Порядка проведения их экспертизы» («Таганрогская правда», № 55, 16.05.2018).

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 фонде «Таганрогская книжная коллекция» МБУК ЦБС, установленной приложением № 2 к настоящему административному регламенту.

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

Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги:

непредставление документов, предусмотренных пунктом 2.6 раздела 2 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 в фонде «Таганрогская книжная коллекция» МБУК ЦБС, 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.

2.8. Услуги, являющиеся необходимыми и обязательными для предоставления муниципальной услуги, отсутствуют.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.9. Запрещено требовать от заявителя:

2.9.1. Представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственных и муниципальных услуг.

2.9.2. Представления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, 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 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 субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, и органы, предоставляющие муниципальные услуги, по собственной инициативе.

2.9.3. 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 и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9.4. 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:

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

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;

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

выявление документально подтвержденного факта (признаков) ошибочного или противоправного действия (бездействия) должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, муниципального служащего, работника многофункционального центра, работника организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», 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, руководителя многофункционального центра при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо руководителя организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», уведомляется заявитель, а также приносятся извинения за доставленные неудобства.

2.9.5. Запрещено требовать от заявителя при осуществлении записи на прием в электронном виде совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

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 предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных или отказ в предоставлении муниципальной услуги.

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, многофункционального центра, работника многофункционального центра

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

Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица либо муниципального служащего органа, предоставляющего муниципальную услугу, многофункционального центра, работника многофункционального центра, решения и действия (бездействие) которых

обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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;

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

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

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой по следующим основаниям:

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

6) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

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

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

9) 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами.

10) иные основания, предусмотренные действующим законодательством.

5.3. Заявитель вправе получить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от заявителя жалобы на действия (бездействие) и решения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления муниципальной услуги МБУК ЦБС, директором МБУК ЦБС, работником МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога», работником МАУ «МФЦ Таганрога».

5.5. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога» или Управление культуры г. Таганрога.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МБУК ЦБС подаются директору МБУК ЦБС или начальнику Управления культуры г. Таганрога.

Жалобы на решения и действия (бездействие) МБУК ЦБС, директора МБУК ЦБС подаются начальнику Управления культуры г. Таганрога.

Жалобы на решения и действия (бездействия) работника МАУ «МФЦ Таганрога» по основаниям, предусмотренным подпунктами 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2 настоящего раздела, подаются директору МАУ «МФЦ Таганрога».

Жалобы на решения и действия (бездействие) МАУ «МФЦ Таганрога» по основаниям, предусмотренным подпунктами 1, 3, 4, 6, 8 пункта 5.2 настоящего раздела, подаются заместителю главы Администрации города Таганрога, курирующему деятельность МАУ «МФЦ Таганрога», или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Ростовской области.

5.6. Жалоба на решения и действия (бездействия) МБУК ЦБС, директора МБУК ЦБС, работника МБУК ЦБС может быть направлена по почте, через МАУ «МФЦ Таганрога», с использованием сети «Интернет», официального портала Администрации города Таганрога, Единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействия) МАУ «МФЦ Таганрога», работника МАУ «МФЦ Таганрога» может быть направлена по почте, с использованием сети «Интернет», официального сайта МАУ «МФЦ Таганрога», единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.7. Жалоба, поступившая в Управление культуры г. Таганрога, МБУК ЦБС или МАУ «МФЦ Таганрога», рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа МБУК ЦБС или МАУ «МФЦ Таганрога» в приеме документов у заявителя, или в исправлении

допущенных опечаток и ошибок, или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы принимается 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 Ростовской области, муниципальными правовыми актами;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения об удовлетворении либо об отказе в удовлетворении жалобы, 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 МБУК ЦБС, МАУ «МФЦ Таганрога» 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.

5.10. 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 с частью 1 статьи 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Принятое в соответствии с пунктом 5.8 раздела 5 настоящего административного регламента решение может быть обжаловано в судебном порядке.

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»

<b>ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ПУБЛИЧНАЯ БИБЛИОТЕКА имени А.П. ЧЕХОВА</b>		
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
<b>СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МБУК ЦБС (обслуживают взрослое население)</b>		
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
<b>ЦЕНТРАЛЬНАЯ ГОРОДСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА имени М. ГОРЬКОГО</b>		
Заместитель директора по работе с детьми	(8634) 61-05-35 (8634) 61-10-91 E-mail: gorkov@taglib.ru	347900 ул. Фрунзе, 58а
<b>СТРУКТУРНЫЕ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯ МБУК ЦБС (обслуживают детей)</b>		
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

<a href="#">Искать</a> <a href="#">Очистить</a> <a href="#">История поисков</a> <a href="#">Основное меню</a>	<b>Поиск</b>			
	<b>Базовый</b>	Расширенный	Профессиональный	
	База данных	Сводный каталог <input type="button" value="v"/>		
	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"/> <input type="button" value="v"/>		
	Год публикации с	<input type="text"/>	по <input type="text"/>	
	Ограничения по форме содержания	<input type="text" value="Аналитика"/> <input type="text" value="Биографии"/> <input type="text" value="Библиографическое издание"/> <input type="text" value="Диссертация/автореферат"/> <input type="button" value="v"/>		
<input type="button" value="Искать"/> <input type="button" value="Очистить"/>				
<a href="#">Помощь</a>	<a href="#">Объем БД</a>	<a href="#">Список выдачи</a>	<a href="#">Контроль выполнения заказов</a>	<a href="#">Выход</a>

Приложение № 3 к  
административному  
регламенту предоставления  
муниципальной услуги  
«Предоставление доступа к  
справочно-поисковому  
аппарату библиотек, базам  
данных»

БЛОК-СХЕМА

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



Начальник общего отдела  
Администрации города Таганрога

Н.А. Лунева