

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом управления культуры
и архивного дела области
от 26.06.2012 № 144

**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных
областных государственных библиотек»**

1. Общие положения

1.1. Цель разработки административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных областных государственных библиотек» (далее – административный регламент) разработан в целях создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при исполнении Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина» и Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Тамбовская областная детская библиотека» (далее – Учреждения) запросов (заявлений) связанных с предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждений.

1.2. Описание Заявителей

Заявителями могут выступать любые юридические и физические (независимо от наличия гражданства) лица, индивидуальные предприниматели, или их законные представители, заинтересованные в получении доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных Учреждений (далее – Заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждений, должностных лицах, предоставляющих государственную услугу, и структурных подразделениях Учреждений, обеспечивающих предоставление государственной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графике работы Учреждений:

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение культуры «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина»

(далее — Областная библиотека им. А.С.Пушкина) расположено по адресу: г. Тамбов, ул. Интернациональная, дом 17, 392000.

Тамбовское областное государственное бюджетное учреждение культуры «Тамбовская областная детская библиотека» (далее — Областная детская библиотека) расположено по адресу: г. Тамбов, ул. Советская, дом 59, 392000.

Режим работы Областной библиотеки им. А.С.Пушкина:

часы работы по дням недели:

вторник - пятница: с 10 час. 00 мин. до 19 час. 00 мин.;

суббота-воскресенье с 10 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

выходной день – понедельник.

С 1 июня по 31 августа Учреждение работает в следующем режиме:

понедельник-суббота с 10 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

выходной день –воскресенье.

Санитарный день – последняя пятница месяца.

Структурным подразделением Областной библиотеки им. А.С.Пушкина, обеспечивающим предоставление государственной услуги, является – отдел автоматизации Областной библиотеки им. А.С.Пушкина.

Отдел автоматизации Областной библиотеки им. А.С.Пушкина расположен по адресу: г. Тамбов, ул. Интернациональная, дом 17.

Режим работы Областной детской библиотеки:

часы работы по дням недели:

понедельник - пятница: с 9 час. 00 мин. до 18 час. 00 мин.;

воскресенье с 9 час. 00 мин. до 16 час. 00 мин.;

выходной день – суббота (в летние месяцы — суббота, воскресенье);

санитарный день – последний четверг месяца.

Структурным подразделением Областной детской библиотеки, обеспечивающим предоставление государственной услуги, является – информационно-библиографический отдел.

Информационно-библиографический отдел Областной детской библиотеки расположен по адресу: г. Тамбов, ул. Советская, дом 59.

Учреждения в порядке, предусмотренном административным регламентом, обеспечивают круглосуточное предоставление государственной услуги.

Информация о порядке предоставления государственной услуги «предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных областных государственных библиотек» (далее – государственная услуга), о месте нахождения и графике работы Учреждений, предоставляется должностными лицами Учреждений и может быть получена Заявителями следующими способами:

непосредственно у должностных лиц Учреждений при личном обращении;

на информационных стендах, расположенных в зданиях Учреждений;

с использованием средств почтовой, телефонной связи и электронной почты;

в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), в средствах массовой информации.

1.3.2. Справочные телефоны Учреждений:

директор Областной библиотеки им. А.С.Пушкина: (4752) 72-94-34; факс: (4752) 71-10-40;

заместитель директора Областной библиотеки им. А.С.Пушкина: (4752) 72-83-08;

отдел автоматизации Областной библиотеки им. А.С.Пушкина: (4752) 72-97-04;

директор Областной детской библиотеки: (4752) 72-85-78; факс: (4752) 72-85-78;

заместитель директора Областной детской библиотеки: (4752) 71-24-95;

информационно-библиографический отдел Областной детской библиотеки: (4752) 72-83-46.

1.3.3. Адреса официальных сайтов в сети Интернет, содержащих информацию о предоставлении государственной услуги, адреса электронной почты:

портал государственных и муниципальных услуг области – <http://pgu.tambov.gov.ru/>;

официальный сайт управления культуры и архивного дела Тамбовской области – <http://cult.tambov.gov.ru/>;

официальный сайт Областной библиотеки им. А.С.Пушкина – <http://www.tambovlib.ru/>;

официальный адрес электронной почты Областной библиотеки им. А.С.Пушкина – tambovlib@gmail.com;

адрес электронной почты отдела автоматизации Областной библиотеки им. А.С.Пушкина – it@tambovlib.ru;

официальный сайт Областной детской библиотеки – <http://odb.tamboff.ru/>;

официальный адрес электронной почты Областной детской библиотеки – info.todb@mail.ru;

адрес электронной почты информационно-библиографического отдела Областной детской библиотеки – info.todb@mail.ru.

1.3.4. Порядок получения информации по вопросам предоставления государственной услуги:

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, сообщается Заявителю лично, по телефону, по почте, по электронной почте, по факсу, посредством размещения сведений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет), на портале государственных и муниципальных услуг области, посредством размещения на информационных стендах, расположенных в Учреждениях.

1.3.5. Информирование проводится в форме:

устного информирования;

письменного информирования.

1.3.6. Основными требованиями к информированию Заявителей являются:
достоверность предоставляемой информации;
четкость изложения информации;
полнота информирования;
наглядность форм предоставляемой информации;
удобство и доступность получения информации;
оперативность предоставления информации.

1.3.7. Устное информирование осуществляется должностными лицами отдела автоматизации Областной библиотеки им. А.С.Пушкина или информационно-библиографического отдела Областной детской библиотеки при обращении Заявителя за информацией лично или по телефону.

Должностное лицо, осуществляющее устное информирование, принимает все необходимые меры для предоставления полного и оперативного ответа на поставленные вопросы, в том числе с привлечением других специалистов. Устное информирование каждого Заявителя, обратившегося лично, осуществляется должностными лицами отдела автоматизации Областной библиотеки им. А.С.Пушкина или информационно-библиографического отдела Областной детской библиотеки в пределах времени, необходимого для информирования Заявителя.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании организации, в которую позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию, либо предложено обратиться письменно.

1.3.8. Письменное информирование осуществляется путем направления ответов почтовым отправлением, по электронной почте, по факсу.

При предоставлении консультаций по письменным обращениям ответ направляется в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения.

Ответ на обращение Заявителя предоставляется в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества, номера телефона исполнителя и направляется по адресу, указанному в обращении.

1.3.9. Порядок и форма размещения информации в сети Интернет и на информационных стендах Учреждений

1.3.9.1. На информационных стендах в помещениях, предназначенных для приема документов для предоставления государственной услуги, размещается следующая информация:

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной

услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
 блок-схема описания порядка предоставления государственной услуги;
 исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;
 образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждений, предоставляющих государственную услугу.

1.3.9.2. Официальные сайты Учреждений должны содержать:

место нахождения и график работы Учреждений, номера телефонов для справок, адреса электронной почты;

извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие порядок предоставления государственной услуги;

краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

блок-схему описания порядка предоставления государственной услуги;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования, предъявляемые к этим документам;

образцы оформления документов, необходимых для предоставления государственной услуги, и требования к ним;

сроки предоставления услуги в целом и максимальные сроки выполнения отдельных административных процедур;

основания отказа в предоставлении государственной услуги;

порядок обжалования решений, действий или бездействия должностных лиц Учреждений, предоставляющих государственную услугу.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги:

Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных областных государственных библиотек.

2.2. Наименование государственных учреждений, предоставляющих государственную услугу и участвующих в предоставлении государственной услуги

Государственная услуга предоставляется:

Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина»;

Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением

культуры «Тамбовская областная детская библиотека».

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Учреждения не вправе требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный администрацией области.

2.3. Описание результата предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является получение Заявителем в электронном виде информации о библиографических ресурсах и электронных текстовых ресурсах Учреждений, содержащейся в справочно-поисковом аппарате и базах данных Учреждений.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в момент обращения Заявителя на Интернет-сайты Учреждений.

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

Конституция Российской Федерации от 12.12.1993¹;

Федеральный закон от 29.12.1994 № 78-ФЗ «О библиотечном деле»²;

Гражданский кодекс Российской Федерации, часть IV, от 18.12.2006 № 230-ФЗ³;

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»⁴;

Закон Тамбовской области от 21.06.1996 № 67-З «О библиотечном деле в Тамбовской области»⁵;

постановление администрации области от 27.01.2011 № 38 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти области»⁶;

постановление администрации области от 24.11.2011 № 1629 «О переименовании и утверждении уставов областных государственных бюджетных учреждений культуры (библиотек)»⁷;

иные нормативно-правовые акты Российской Федерации и Тамбовской области.

1 «Российская газета», 25.12.1993, № 237

2 «Российская газета», 17.01.1995, № 11-12

3 «Российская газета», 22.12.2006, № 289

4 «Российская газета», 30.07.2010, № 168

5 «Тамбовская жизнь», 10.07.1996, № 131

6 «Тамбовская жизнь», 29.01.2011, № 9 (1091)

7 «Тамбовская жизнь», 02.12.2011, № 139 (1221)

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих предоставлению Заявителем, способы их получения и порядок их предоставления Заявителем

От Заявителя не требуется предоставления заявлений и иных документов для получения государственной услуги.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги

Для предоставления Учреждениями государственной услуги документы, находящиеся в распоряжении органов государственной власти и местного самоуправления, не требуются. Межведомственное взаимодействие при предоставлении государственной услуги не осуществляется.

2.8. Учреждения не вправе требовать от Заявителя:

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

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, органов местного самоуправления, организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.9. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги

Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

Для предоставления государственной услуги не требуется обращение Заявителя за необходимыми и обязательными услугами.

2.11. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной

услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется Учреждениями бесплатно.

2.12. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результатов предоставления государственной услуги

Ожидание Заявителя в очереди при подаче заявления и материалов Заявителя о предоставлении государственной услуги и при получении документов, являющихся результатами государственной услуги, административным регламентом не предусмотрено.

2.13. Срок регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

Регистрация запроса (заявления) Заявителя о предоставлении государственной услуги в соответствии с административным регламентом не предусмотрена.

2.14. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема Заявителей, размещению и оформлению текстовой и иной информации о порядке предоставления государственной услуги

2.14.1. Прием Заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях (присутственных местах). Для удобства Заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов и Заявителей рекомендуется размещать на нижних этажах здания (строения). Не допускается размещение присутственных мест на верхних этажах зданий, не оборудованных лифтом.

Помещения для оказания государственной услуги обозначаются соответствующими табличками с указанием номера кабинета, названия соответствующего подразделения, фамилии, имени, отчества, должности должностных лиц, предоставляющих государственную услугу.

2.14.2. В указанных помещениях размещаются стенды с информацией, относящейся к предоставлению государственной услуги и образцами документов, предоставляемых Заявителем для получения государственной услуги.

2.14.3. Для ожидания приема Заявителей отводятся места, оснащенные стульями, столами для возможности оформления документов.

2.14.4. Рабочее место должностного лица, предоставляющего государственную услугу, оборудуется телефоном, компьютером и другой оргтехникой, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.

2.14.5. Должностное лицо, осуществляющее прием, должно быть обеспечено личной настольной табличкой.

2.15. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.15.1. Показателем доступности государственной услуги является:

размещение на портале государственных и муниципальных услуг области, на официальном сайте управления культуры и архивного дела Тамбовской области и Учреждений, на информационных стендах в Учреждениях:

информации о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

сведений о местонахождении, о графике (режиме) работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты Учреждений;

возможность получения информации о предоставлении государственной услуги в электронном виде;

возможность получения государственной услуги в электронном виде.

2.15.2. Показателями качества государственной услуги являются:

предоставление услуги в соответствии с требованиями административного регламента;

соблюдение сроков предоставления услуги;

количество обоснованных жалоб.

2.16. Предоставление государственной услуги в электронном виде

Предоставление государственной услуги в электронном виде обеспечивает возможность:

ознакомления Заявителя с порядком предоставления государственной услуги через информационную систему «Портал государственных и муниципальных услуг Тамбовской области» (в том числе с формами и образцами документов) - <http://pgu.tambov.gov.ru/>;

консультирования Заявителя;

предоставления государственной услуги в электронной форме.

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

3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала предоставления государственной услуги, является обращение Заявителя на Интернет-сайты Учреждений.

Блок-схема последовательности действий при предоставлении государственной услуги приведена в Приложении к административному регламенту.

3.2. С целью обеспечения предоставления государственной услуги Учреждения размещают на своих Интернет-сайтах справочно-поисковый аппарат и базы данных Учреждений.

Учреждения обеспечивают обновление соответствующих разделов Интернет-сайтов по мере расширения перечня электронных ресурсов, в том числе пополняют библиографическую информацию о единицах хранения государственного библиотечного фонда, подлежащую предоставлению в рамках

государственной услуги.

3.3. Информация о библиографических ресурсах Учреждений представляется Заявителю в виде электронного документа - библиографической записи, содержащей следующие данные:

автор;

заглавие;

год издания;

место издания;

ISBN;

издательство;

объем документа (в страницах или мегабайтах);

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

3.4. Для получения государственной услуги, Заявитель должен обратиться к Интернет-сайту соответствующего Учреждения.

При обращении на Интернет-сайт в отдельных случаях от Заявителя может требоваться прохождение процедуры электронной регистрации, авторизации и аутентификации.

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

В результате ответа системы Заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии библиографической записи (записей).

В случае ответа «Нет в наличии» Заявитель может повторить поиск, изменив поисковый запрос.

В случае ответа системы о наличии библиографической записи (записей), Заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов и просмотреть библиографическую информацию на каждый документ.

3.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в момент обращения Заявителя на Интернет-сайты Учреждений.

3.6. Основания для отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами Учреждений положений административного регламента

Текущий контроль осуществляется постоянно должностными лицами по каждой процедуре в соответствии с установленными административным

регламентом содержанием действий и срокам их осуществления, а также путем проведения проверок руководителями Учреждений исполнения должностными лицами Учреждений положений административного регламента.

Для текущего контроля используются сведения, содержащиеся в соответствующих делах, устной и письменной информации уполномоченных должностных лиц, осуществляющих регламентируемые действия.

О случаях и причинах нарушения сроков, содержания административных процедур и действий должностные лица немедленно информируют своих непосредственных руководителей, а также осуществляют срочные меры по устранению нарушений.

Должностные лица несут персональную ответственность за:

соблюдение установленного порядка приема документов;

принятие надлежащих мер по полной и всесторонней проверке предоставленных материалов и документов;

соблюдение сроков рассмотрения и порядка предоставления государственной услуги, оформления и выдачи документов, связанных с предоставлением государственной услуги;

своевременное формирование, ведение и надлежащее хранение соответствующих дел.

Персональная ответственность должностных лиц закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства.

4.2. Плановые и внеплановые проверки

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на жалобы Заявителей, на решения, действия (бездействие) должностных лиц Учреждений.

Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги проводятся не реже одного раза в год.

Внеплановые проверки могут проводиться по конкретной жалобе Заявителя.

Проверки полноты и качества предоставляемой государственной услуги проводятся на основании приказов Учреждений или управления культуры и архивного дела Тамбовской области. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждений (управления культуры и архивного дела Тамбовской области). Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению, акт подписывается членами комиссии. С актом знакомятся исполнители государственной услуги.

По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений прав Заявителей к виновным лицам применяются меры ответственности, установленные законодательством Российской Федерации.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждений, а также должностных лиц Учреждений

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Учреждений и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги, в досудебном (внесудебном) и судебном порядке.

5.2. Положения настоящего раздела административного регламента, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственной услуги, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.3. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования Заявителем решений и действий (бездействия) Учреждения, должностного лица Учреждения

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

нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у Заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области для предоставления государственной или услуги, у Заявителя;

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

затребование с Заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Тамбовской области;

отказ Учреждения, должностного лица Учреждения в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Общие требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы:

Жалоба подается в Учреждение в письменной форме на бумажном носителе, либо в электронной форме. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения, подаются в управление культуры и архивного дела Тамбовской области (далее — Управление).

Управление расположено по адресу: г. Тамбов, ул. Советская, д. 76, 392000.

Режим работы Управления:

часы работы по дням недели:

понедельник-пятница: с 8 час. 30 мин. до 17 час. 30 мин.;

обеденный перерыв — с 12 час. 30 мин. до 13 час. 30 мин.

Прием начальником Управления граждан по личным вопросам осуществляется каждую последнюю среду месяца с 10 час. 00 мин. до 12 час. 30 мин.

Справочные телефоны Управления:

приемная начальника Управления: (4752) 79-02-62; факс: (4752) 75-17-82.

Официальный сайт Управления — <http://cult.tambov.gov.ru/>.

Официальный адрес электронной почты Управления — post@cult.tambov.gov.ru.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления (Учреждения), единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме Заявителя.

Жалоба должна содержать:

наименование Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последние — 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) Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Учреждения, должностного лица Учреждения, предоставляющего государственную услугу;

Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.5. Заявитель имеет право на получение информации и документов необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.6. Жалобы на решения, принятые директором Учреждения рассматриваются начальником Управления.

5.7. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление от Заявителя жалобы.

5.8. Жалоба, поступившая в Учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Учреждения, должностного лица Учреждения 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.

5.9. По результатам рассмотрения жалобы Учреждение принимает одно из следующих решений:

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

отказывает в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня следующего за днем принятия решения по результатам рассмотрения жалобы Учреждением, Заявителю в письменной форме и по желанию Заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.11. Действия (бездействие) должностных лиц Учреждения, а также принимаемые ими решения в ходе предоставления государственной услуги могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.».