

Приложение
УТВЕРЖДЕН
приказом управления культуры
и архивного дела области
от 25.06.2012 № 143

**Административный регламент
предоставления государственной услуги
«предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид,
хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к
фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства
Российской Федерации об авторских и смежных правах»**

1. Общие положения

1.1. Цель разработки административного регламента

Административный регламент предоставления государственной услуги «предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (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 рассмотрении Тамбовским областным государственным бюджетным учреждением культуры «Тамбовская областная универсальная научная библиотека им. А.С.Пушкина» (далее – Учреждение) запросов (заявлений), связанных с предоставлением доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в Учреждении, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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 изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в Учреждении, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах (далее – Заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждения, должностных лицах, предоставляющих государственную услугу, и структурном

подразделении Учреждения, обеспечивающем предоставление государственной услуги, способы получения информации о месте нахождения и графике работы Учреждения:

Учреждение расположено по адресу: г. Тамбов, ул. Интернациональная, дом 17, 392000.

Режим работы Учреждения:

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.

Учреждение в порядке, предусмотренном административным регламентом, обеспечивает круглосуточное предоставление государственной услуги.

Структурным подразделением Учреждения, обеспечивающим предоставление государственной услуги, является сектор оцифровки информации и электронной доставки документов.

Сектор оцифровки информации и электронной доставки документов Учреждения расположен по адресу: г. Тамбов, ул. Интернациональная, дом 17.

Информация о порядке предоставления государственной услуги «предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах» (далее – государственная услуга), о месте нахождения и графике работы Учреждения, предоставляется должностными лицами Учреждения и может быть получена Заявителями следующими способами:

непосредственно у должностного лица Учреждения при личном обращении;

на информационном стенде, расположенном в здании Учреждения;

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 Учреждения:

директор Учреждения: (4752) 72-94-34; факс: (4752) 71-10-40;

сектор оцифровки информации и электронной доставки документов Учреждения: (4752) 71-10-40.

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 Учреждения – <http://www.tambovlib.ru/>;

официальный адрес электронной почты Учреждения – tambovlib@gmail.com;

адрес электронной почты сектора оцифровки информации и электронной доставки документов Учреждения – ebook@tambovlib.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 информационном стенде, расположенном в Учреждении.

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 сектора оцифровки информации и электронной доставки документов Учреждения 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 сектора оцифровки информации и электронной доставки документов Учреждения 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 информационном стенде Учреждения

1.3.9.1. На информационном стенде в помещении, предназначенном 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 Учреждения, предоставляющих государственную услугу.

1.3.9.2. Официальный сайт Учреждения должен содержать:

место нахождения и график работы Учреждения, 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 Учреждения, предоставляющих государственную услугу.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги:

Предоставление доступа к изданиям, переведенным в электронный вид, хранящимся в областных государственных библиотеках, в том числе к фонду редких книг, с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации об авторских и смежных правах.

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».

В соответствии с пунктом 3 части 1 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Учреждение 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 электронной копии издания в графическом формате.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в момент обращения Заявителя на Интернет-сайт Учреждения.

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

1 «Российская газета», 25.12.1993, № 237

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

3 «Российская газета», 22.12.2006, № 289

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.

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

2.8. Учреждение 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;

представление 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

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)

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 (выдаваемыми) 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 Учреждением 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. Показателями доступности государственной услуги являются:

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

информации о государственной услуге, порядке и сроках ее предоставления;

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

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-сайт Учреждения.

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

3.2. С целью обеспечения предоставления государственной услуги Учреждение размещает на своем Интернет-сайте издания, переведенные в электронный вид.

Учреждение обеспечивает обновление соответствующих разделов Интернет-сайта по мере расширения перечня электронных ресурсов, подлежащих предоставлению в рамках государственной услуги.

3.3. Издания, переведенные в электронный вид, не являющиеся объектами авторского права, размещенные на Интернет-сайте Учреждения, предоставляются Заявителю в виде электронных копий изданий в графическом формате (в отдельных случаях с распознанным текстом, с гиперссылками по оглавлению). Встречающиеся в оригиналах страницы, содержащие иллюстрации, планы, схемы, чертежи и т.д., расположенные цельно на 2 страницах (развороте), в электронных копиях формируются разворотами.

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

Поиск изданий, переведенных в электронный вид, осуществляется по указанным на форме атрибутам.

В результате ответа системы Заявитель может получить два варианта ответа: «Нет в наличии» или ответ системы о наличии необходимых изданий, переведенных в электронный вид.

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

В случае ответа системы о наличии необходимых изданий, переведенных в электронный вид, Заявитель может ознакомиться со списком найденных документов, просмотреть библиографическую информацию на каждый документ, выбрать из списка необходимый документ и пролистать полный текст выбранного документа постранично.

3.5. Предоставление государственной услуги осуществляется в момент обращения Заявителя на Интернет-сайт Учреждения.

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 Учреждения 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 директором Учреждения исполнения должностными лицами сектора оцифровки информации и электронной доставки документов Учреждения 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 Учреждения.

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 приказа Учреждения или управления культуры и

архивного дела Тамбовской области. Для проведения проверки формируется комиссия, в состав которой включаются должностные лица Учреждения (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) Учреждения, а также должностных лиц Учреждения

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий (бездействия) должностных лиц Учреждения 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.».