

Приложение № 1 к распоряжению

Департамента культуры
Тюменской области

от №

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ
ГОСУДАРСТВЕННЫМИ БИБЛИОТЕКАМИ ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ
ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ДОСТУПА К СПРАВОЧНО-ПОИСКОВОМУ
АППАРАТУ И БАЗАМ ДАННЫХ БИБЛИОТЕК ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ»**

I. Общие положения

Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственными библиотеками Тюменской области государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату и базам данных библиотек Тюменской области» (далее - Регламент), определяет стандарты, сроки и последовательность административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, осуществляемых государственными библиотеками Тюменской области при предоставлении государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее - государственная услуга).

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги (далее - заявитель) являются пользователи библиотеки, в соответствии с Федеральным законом от 29.12.1994 N 78-ФЗ «О библиотечном деле».

Справочная информация

3. Информация о местах нахождения, графике работы, справочных телефонах государственного автономного учреждения культуры Тюменской области «Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева» размещена на Официальном портале органов государственной власти Тюменской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее - Официальный портал, сеть Интернет соответственно) по адресу: <https://depkult.admtyumen.ru/OIGV/culture/govservices.htm> и в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 № 173-п «О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области.

4. Адрес Портала услуг Тюменской области (далее- Региональный портал), содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, в сети Интернет: <http://uslugi.admtyuumen.ru/>.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

5. Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

6. Предоставление государственной услуги осуществляется государственным автономным учреждением культуры Тюменской области «Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева» (далее- ГАУК ТОНБ), в состав которого входят государственные библиотеки Тюменской области (далее- библиотека):

- «Тюменская областная научная библиотека имени Дмитрия Ивановича Менделеева» (далее- ТОНБ);

- «Детская библиотека имени Константина Яковлевича Лагунова» (далее- ТОДНБ);

- «Специальная библиотека для слепых» (далее — ТОСБС).

Описание результата предоставления государственной услуги

7. Результатом предоставления государственной услуги являются:

- доступ получателей государственной услуги к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

- мотивированный отказ получателю государственной услуги в доступе к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена законодательством Российской Федерации или Тюменской области

8. В помещениях библиотеки:

время самостоятельного пользования получателем государственной услуги справочно-поисковым аппаратом и базами данных на бумажных носителях не ограничено, в рамках режима работы библиотеки;

время самостоятельного пользования получателем государственной услуги

электронным справочно-поисковым аппаратом и базами данных не ограничено, в рамках режима работы библиотеки, при условии отсутствия других пользователей, ожидающих доступ к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных;

при наличии одного и более пользователей, ожидающих доступ к электронному справочно-поисковому аппарату и базам данных в помещениях библиотеки, непрерывное время самостоятельного пользования справочно-поисковым аппаратом и базами данных для получателя государственной услуги в ТОДНБ и ТОНБ ограничено до 40 минут, в ТОСБС - до 1,5 часа.

Срок предоставления государственной услуги в случае обращения пользователя к сотруднику-консультанту в помещении библиотеки составляет не более 15 минут в ТОНБ и ТОДНБ, и не более 20 минут - в ТОСБС.

В случае обращения в библиотеку получателя государственной услуги по телефону, срок консультирования получателя государственной услуги специалистом-консультантом составляет не более 15 минут.

На сайте "Сводный электронный каталог библиотек юга Тюменской области" в сети Интернет (адрес: <http://bibkat-to.ru>) государственная услуга предоставляется круглосуточно, в течение 24 часов.

Нормативные правовые акты, регулирующие отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

9. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на Официальном портале (<https://depkult.admtymen.ru/OIGV/culture/govservices.htm>) и в электронном региональном реестре государственных услуг в соответствии с постановлением Правительства Тюменской области от 30.05.2011 № 173-п «О порядке формирования и ведения электронных региональных реестров государственных и муниципальных услуг (функций) Тюменской области».

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем

10. Для получения государственной услуги пользователями библиотеки в читальных залах библиотеки предоставление документов не требуется.

При наличии у получателя государственной услуги подключения к сети Интернет для получения государственной услуги в режиме удаленного доступа предоставление документов не требуется.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить

11. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов и иных органов, участвующих в предоставлении государственной услуги, и предоставляются заявителем по желанию, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

12. Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

13. Основания для приостановления государственной услуги отсутствуют. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является отсутствие соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

Способы, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

14. Государственная пошлина или иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги и способы, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

15. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, и при получении результата предоставления таких услуг

16. В помещениях библиотеки государственная услуга:

- на бумажных носителях оказывается всем пользователям, находящимся в читальных залах библиотеки (в ТОНБ - услуга оказывается только в электронном виде). Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя к сотрудникам-консультантам библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в читальных залах библиотеки. Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 15 минут.

Через сеть Интернет государственная услуга оказывается в электронном виде всем пользователям немедленно, если их количество не превышает 5000 человек одновременно. Процесс оказания услуги начинается при обращении пользователя в подраздел «электронный каталог» раздела «Культура и искусство» на Официальном портале или при начале работы на автоматизированном рабочем месте для читателя в читальных залах библиотек. Максимальный срок ожидания при полной загрузке сервера (более 5000 запросов одновременно) составляет 5 минут.

Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги

17. Государственная услуга оказывается без регистрации запроса заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, услуга, предоставляемая организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

18. Информация о графике (режиме) работы библиотеки размещается при входе в здание, в котором она осуществляет свою деятельность.

19. Места предоставления государственной услуги соответствуют установленным действующим законодательством санитарно-гигиеническим правилам и нормативам. Данное помещение оборудуется противопожарной системой и средствами пожаротушения в соответствии с требованиями пожарной безопасности.

Места для получения государственной услуги в электронном виде оборудованы автоматизированными рабочими местами для пользователей, а в ТОСБС - соответствуют требованиям, определенным ГОСТ Р 51645-2000

«Государственный стандарт Российской Федерации. Рабочее место для инвалида по зрению типовое специальное компьютерное. Технические требования к оборудованию и к производственной среде», и дополнительно оснащаются специальным программным обеспечением и аппаратными тифлотехническими средствами для инвалидов по зрению:

а) программами экранного доступа, осуществляющими считывание цифровой информации и обеспечивающими ее звуковое и (или) тактильное представление с помощью программ синтеза речи и путем вывода на брайлевский дисплей;

б) тифлофлешплеерами;

в) мобильными цифровыми устройствами с программным обеспечением для воспроизведения цифровых "говорящих" книг с криптозащитой.

20. В помещениях для приёма заявителей оборудуются информационные стенды (информационные уголки), которые размещаются в удобных для граждан местах и содержат Регламент и образец заполнения заявления.

Информационные стенды в ТОСБС имеют дополнительно специальные папки, адаптированные для инвалидов по зрению.

21. Визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде (в информационном уголке) в помещении для ожидания и приёма граждан, мультимедийная информация размещается на странице библиотеки официального сайта ГАУК ТОНБ и Департамента культуры Тюменской области Официального портала <https://admtuumen.ru>.

22. Помещения для приема заявителей должны соответствовать комфортным для граждан условиям и оптимальным условиям работы должностных лиц библиотеки и должны обеспечивать:

- комфортное расположение заявителя и должностных лиц библиотеки;
- возможность и удобство оформления заявителем письменного обращения.

23. Обеспечивается создание инвалидам следующих условий доступности объектов, в которых предоставляется государственная услуга, в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

а) возможность беспрепятственного входа в объекты и выхода из них;

б) возможность самостоятельного передвижения по территории объекта в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью работников объекта, предоставляющих услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

в) возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью работников объекта;

г) сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории объекта;

д) содействие инвалиду при входе в объект и выходе из него, информирование инвалида о доступных маршрутах общественного транспорта;

е) надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услугам, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне с учетом рекомендаций Всероссийского общества слепых;

ж) обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, утвержденным приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации;

з) размещение помещений, в которых предоставляется услуга, преимущественно на нижних этажах здания библиотеки;

и) выделение на стоянке (остановке) транспортных средств не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, а также инвалидами III группы в порядке, установленном Правительством РФ, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей-инвалидов;

к) представление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и условиях доступности их предоставления.

24. Обеспечивается создание следующих условий доступности государственной услуги:

а) оказание инвалидам помощи, необходимой для получения в доступной для них форме информации о правилах предоставления услуги, в том числе об оформлении необходимых для получения услуги документов, о совершении ими других необходимых для получения услуги действий;

б) предоставление инвалидам по слуху, при необходимости, услуги с использованием русского жестового языка, включая обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика;

в) оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

г) другие условия доступности государственной услуги, предусмотренные нормативными и правовыми актами.

25. Места ожидания предоставления государственной услуги оборудуются стульями, кресельными секциями или скамейками (банкетками).

26. Приём заявителей при предоставлении государственной услуги осуществляется согласно графику (режиму) работы библиотеки (в рабочие дни), кроме выходных и праздничных дней, в течение рабочего времени.

27. Директор библиотеки в случае необходимости (при большом количестве заявителей, ожидающих личного приема) принимает решение о продлении времени

приема заявителей при их обращении лично.

28. Рабочее место должностного лица библиотеки должно быть оборудовано персональным компьютером с доступом к информационным ресурсам.

Должностные лица, предоставляющие государственную услугу, на рабочих местах обеспечиваются табличками с указанием фамилии, имени, отчества (отчество указывается при его наличии) и занимаемой должности.

Показатели доступности и качества государственной услуги

29. Показателями доступности и качества оказания государственной услуги являются:

- удовлетворенность заявителей качеством государственной услуги;
- полнота, актуальность и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- наглядность форм размещаемой информации о порядке предоставления государственной услуги;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;
- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;
- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги - не более трех взаимодействий, средней продолжительностью 45 минут.

30. После получения результата услуги обеспечивается возможность оценки качества оказания услуги.

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг, особенности предоставления государственной услуги по экстерриториальному принципу и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

31. Получение государственной услуги через многофункциональный центр не предусмотрено.

32. Государственная услуга пользователям библиотеки предоставляется библиотекой как в помещениях библиотеки, так и в режиме удаленного доступа из любой точки, в которой присутствует подключение к информационно-телекоммуникационным сетям, а для слепых и слабовидящих пользователей дополнительно существует возможность использования тифлотехнических средств.

33. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на Портале и Едином портале.

34. Для получения услуги в электронном виде необходимо компьютерное оборудование, соответствующее следующим характеристикам: процессор не менее P3-1000 МГц, оперативная память не менее 128 МБ, Windows XP, web-браузер не старше Internet Explorer 6.0, в ТОСБС - дополнительно оснащается специальным программным обеспечением и оборудованием для инвалидов по зрению.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

Состав административных процедур по предоставлению государственной услуги

35. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта;

- предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях библиотеки;

- порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок.

Консультирование пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) по использованию справочно-поискового аппарата, базы данных, методике самостоятельного поиска документов специалистом читальных залов библиотеки, выполняющим функции дежурного консультанта

36. Основанием для начала административной процедуры является обращение пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) в помещении читальных залов библиотеки за предоставлением государственной услуги.

37. Сотрудник, выполняющий функции дежурного консультанта в читальных залах библиотеки (далее - специалист-консультант), в вежливой и корректной форме консультирует получателя государственной услуги по доступу к справочно-поисковому аппарату, базе данных, методике самостоятельного поиска документов.

Максимальное время консультирования специалистом-консультантом получателей государственной услуги по доступу к изданиям, переведенным в электронный вид, - 15 минут в ТОНБ и ТОДНБ, и 20 минут - в ТОСБС.

38. Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты-консультанты.

39. Критерии принятия решения:

- решение о консультировании получателя государственной услуги принимается при обращении за консультацией получателя государственной услуги за получением государственной услуги в помещении читальных залов библиотеки или по телефону.

40. Результатом административной процедуры является консультирование получателя государственной услуги в устной форме по доступу к справочно-поисковому аппарату, базе данных, методике самостоятельного поиска документов.

41. Фиксация результата выполнения административной процедуры не предусмотрена.

Предоставление получателю государственной услуги доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в помещениях библиотеки

42. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в электронном виде является обращение пользователя библиотеки (получателя государственной услуги) в читальные залы библиотеки и начало работы пользователя на автоматизированном рабочем месте читателя в читальных залах библиотеки.

Пользователь библиотеки (получатель государственной услуги) самостоятельно осуществляет поиск необходимой информации в электронном каталоге. Результаты поиска необходимой информации выдаются на экране компьютера на автоматизированном рабочем месте читателя в читальных залах библиотеки в виде информационного сообщения об отсутствии или наличии необходимого издания в фондах библиотеки, его качественных характеристиках. Максимальный срок формирования ответа при обращении к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных составляет 5 минут.

Основанием для начала административной процедуры предоставления государственной услуги на бумажных носителях в ТОДНБ и ТОСБС является обращение пользователя к специалистам-консультантам в читальных залах библиотеки или непосредственно к справочно-поисковому аппарату, расположенному в читальных залах библиотеки. Время самостоятельного пользования получателем государственной услуги каталогом на бумажных носителях не ограничено, в рамках режима работы библиотеки.

Специалист-консультант заносит сведения о получателе государственной услуги

в сервис сбора статистики, анализирует суть вопроса, по которому к нему обратился пользователь библиотеки (получатель государственной услуги), осуществляет поиск необходимой информации в каталоге на бумажных носителях, по результатам которого знакомит получателя государственной услуги с информационной карточкой о наличии и качественных характеристиках необходимого ему издания либо в случае отсутствия необходимого издания в каталоге на бумажном носителе - осуществляет консультацию получателя государственной услуги по уточнению необходимой получателю государственной услуги информации.

Максимальный срок формирования ответа при обращении к сотруднику-консультанту составляет не более 30 минут.

В случае обращения в библиотеку получателя государственной услуги по телефону, консультирование получателя государственной услуги специалистом-консультантом осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные для предоставления государственной услуги на бумажных носителях.

В случае отсутствия соединения сервера библиотеки с сетью Интернет специалист-консультант в устной форме сообщает получателю государственной услуги об отказе в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в электронном виде.

Ответственными за выполнение административной процедуры являются специалисты-консультанты.

43. Критерии принятия решения:

Решение о предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотеки пользователям библиотеки, находящимся в помещении библиотеки, принимается в случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в абзаце втором пункта 13 Регламента.

Решение об отказе в предоставлении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных библиотеки в электронном виде принимается в случае отсутствия соединения сервера библиотеки с сетью Интернет.

44. Результатом предоставления государственной услуги является:

- получение доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в библиотеке;

- отказ в получении доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных в библиотеке.

45. Фиксацией результата выполнения административной процедуры является электронное занесение сведений о получателе государственной услуги в сервис сбора статистики.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок

46. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах и исчерпывающий перечень оснований для отказа в исправлении таких опечаток и ошибок не устанавливается в настоящем Регламенте в связи с тем, что результат предоставления государственной услуги не предусматривает выдачу документов заявителю.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

47. Контроль за исполнением Регламента осуществляется в следующих формах:

- а) текущий контроль;
- б) последующий контроль в виде плановых и внеплановых проверок исполнения административного регламента;
- в) общественный контроль.

Сроки осуществления контроля

48. Текущий контроль осуществляется директором ГАУК ТОНБ, директорами филиалов ГАУК ТОНБ и должностными лицами библиотеки, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги, постоянно - в процессе предоставления государственной услуги.

49. Плановые проверки исполнения Регламента проводятся в соответствии с планом проведения проверок (на основании годовых или полугодовых планов работы Департамента культуры Тюменской области), утвержденным директором Департамента культуры Тюменской области.

Внеплановые проверки исполнения Регламента проводятся по обращениям физических и юридических лиц, обращениям органов государственной власти, органов местного самоуправления, их должностных лиц.

Срок проведения каждой из проверок не может превышать пятнадцати рабочих дней со дня поступления письменного обращения в Департамент культуры Тюменской области, а в случае обжалования отказа в приеме документов у заявителя - пяти рабочих дней со дня поступления письменного обращения в Департамент культуры Тюменской области.

50. Общественный контроль осуществляется в сроки, предусмотренные Федеральным законом от 21.07.2014 N 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации».

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления

**государственных и муниципальных услуг», а также их
должностных лиц, государственных служащих, работников**

51. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) библиотекой, должностными лицами библиотеки, в порядке, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона от 27.07.2010 N 210-ФЗ.

52. Жалоба заявителя на нарушение порядка предоставления государственной услуги должностным лицом, специалистом библиотеки направляется заявителем на рассмотрение директору ГАУК ТОНБ.

Жалоба заявителя на решение, принятое директором ГАУК ТОНБ, направляется заявителем на рассмотрение директору Департамента культуры Тюменской области.

53. Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, осуществляется посредством размещения информации в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)», на Региональном портале и Официальном портале .

54. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Органа, МФЦ, организаций, предоставляющих государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников:

- Федеральный закон от 27.07.2010 N 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 168, 30.07.2010, «Собрание законодательства РФ», 02.08.2010, N 31, ст. 4179);

- Постановление Правительства РФ от 20.11.2012 N 1198 «О федеральной государственной информационной системе, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», N 271, 23.11.2012);

- Постановление Правительства Тюменской области от 07.03.2012 N 68-п «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на нарушение порядка предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Тюменской области, МФЦ (его филиалами), должностными лицами, государственными служащими исполнительных органов государственной власти Тюменской области, предоставляющих государственные услуги, и работниками МФЦ» («Тюменская область сегодня», N 41, 14.03.2012).