



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

25 декабря 2022
г. Орёл

№ 483

Об утверждении типового административного регламента предоставления учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года № 388 «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области», постановлением Правительства Орловской области от 18 июля 2016 года № 289 «Об утверждении Реестра государственных услуг Орловской области», постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области» приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Типовой административный регламент предоставления учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области».

2. Признать утратившими силу:

приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 22 декабря 2016 года № 380 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления учреждениями культурнодосугового типа, подведомственными Управлению культуры и архивного дела Орловской области, государственной услуги по предоставлению информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области»;

приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 14 ноября 2017 года № 232 «О внесении изменений в приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 22 декабря 2016 года № 380 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными Управлению культуры и архивного дела Орловской области, государственной услуги по предоставлению информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области».

3. Рекомендовать руководителям учреждений культурно-досугового типа, подведомственных Департаменту культуры Орловской области утвердить приказами по учреждениям соответствующий административный регламент предоставления государственной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области».

4. Контроль за исполнением приказа возложить на начальника управления региональной культурной политики Департамента культуры Орловской области.

Член Правительства
Орловской области-
руководитель Департамента
культуры Орловской
области



Н. П. Георгиева

Внесено в реестр нормативных правовых
актов органов исполнительной власти
специальной компетенции
Орловской области
Дата 26.12. 2024 г., № 861/кб24

Приложение к приказу
Департамента культуры
Орловской области
от 15.12.2024г. № 483

ТИПОВОЙ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления учреждениями культурно-досугового типа,
подведомственными Департаменту культуры
Орловской области, государственной услуги «Предоставление
информации о проведении ярмарок, выставок народного
творчества, ремесел на территории Орловской области»

I. Общие положения

Предмет регулирования типового регламента предоставления учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области»

1. Типовой административный регламент предоставления учреждениями культурно-досугового типа, подведомственными Департаменту культуры Орловской области (далее – регламент), государственной услуги «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области» (далее – государственная услуга) определяет порядок предоставления учреждениями культурно-досугового типа (далее также - учреждение), подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной услуги.

2. Государственная услуга предоставляется в виде предоставления информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области.

Круг заявителей

3. Услуга предоставляется юридическим и физическим лицам (далее также – заявители), обратившимся за информацией о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области.

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

4. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель, обратившийся за получением государственной услуги, может получить:

1) непосредственно в учреждении, предоставляющем государственную услугу;

2) на сайте учреждения;

3) с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

4) посредством использования информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования (в том числе в сети Интернет), публикаций в средствах массовой информации, издания информационных материалов (брошюр, буклетов и т.д.);

5) в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области - публичный информационный центр» по адресу: <http://www.orel-region.ru> (далее также – Портал);

Сведения о местонахождении, режиме работы, контактных телефонах (телефонах для справок), адресах электронной почты учреждений, предоставляющих государственную услугу, размещаются:

на информационных стендах учреждений, предоставляющих государственную услугу;

в средствах массовой информации (радио, газеты, телевидение).

Адрес учреждения: _____

График работы учреждения:

Понедельник - пятница: ____ . ____ - ____ . ____ .

Суббота, воскресенье: ____ . ____ - ____ . ____ .

Время перерыва учреждения устанавливается с ____ . ____ - ____ . ____ .

Телефон учреждения: _____

E-mail учреждения _____

Адрес учреждения в сети Интернет: _____

б) в Департаменте культуры Орловской области (далее также - Департамент) по телефону: + 7 (4862) 590-003.

5. Информации о порядке предоставления услуги, сведений о ходе ее предоставления заявитель получает при непосредственном обращении в учреждение, а также по электронной почте и с использованием федеральной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций) Орловской области» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее также – ЕПГУ).

Для удобства получателей услуг информация о порядке предоставления услуги размещается на информационных стендах в помещении учреждения.

Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиванием.

6. На информационных стендах размещается следующая обязательная информация:

1) извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;

2) извлечения из текста настоящего регламента с приложениями;

3) почтовый адрес учреждения, адреса в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области - публичный информационный центр»;

4) график приема граждан;

5) порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

6) порядок получения консультаций (справок);

7) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

8) порядок обжалования решений, действий или бездействия специалистов, ответственных за предоставление государственной услуги;

9) блок-схема предоставления учреждением государственной услуги (приложение к настоящему регламенту).

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лиц, имеющих ограничения к передвижению, в том числе инвалидов-колясочников.

7. Консультации по процедуре предоставления государственной услуги предоставляются:

по письменному обращению;

по телефону;

по электронной почте.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения, должностные лица подробно и корректно информируют обратившихся о порядке и сроках исполнения государственной услуги, основаниях для отказа в исполнении государственной услуги, а также предоставляют иную интересующую граждан информацию по вопросу исполнения государственной услуги, при этом ответ следует начинать с информации о наименовании органа, в который обратился гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности работника.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

8. Государственная услуга «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области»

Наименование учреждения,
предоставляющего государственную услугу

9. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение культуры Орловской области

Департамент осуществляет финансовое обеспечение государственной услуги, а также методическое обеспечение деятельности по предоставлению государственной услуги.

Описание результата предоставления государственной услуги

10. Результатом предоставления государственной услуги является: предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области.

Срок предоставления государственной услуги

11. При обращении заявителя посредством подачи запроса о предоставлении государственной услуги (далее также – запрос) через электронную почту или письменно государственная услуга предоставляется учреждением в течение 3 рабочих дней со дня регистрации запроса.

При обращении заявителя с запросом, выраженным в устной форме, непосредственно в учреждение либо по телефону государственная услуга предоставляется учреждением в течение срока, не превышающего 15 минут с момента обращения заявителя.

Перечень нормативных правовых актов, непосредственно регулирующих предоставление государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

12. Отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, регулируются следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг" (далее - Федеральный закон от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года N 729-р;

постановлением Правительства Орловской области от 8 июля 2019 года N 388 "О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Орловской области";

постановлением Правительства Орловской области от 2 ноября 2022 года N 667 "Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области".

Перечень вышеизложенных правовых актов, а также информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников подлежит размещению на Государственной специализированной информационной системе "Портал Орловской области - публичный информационный центр" по адресу: <http://www.orel-region.ru> и на ЕПГУ по адресу: <http://www.gosuslugi.ru>.

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, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

13. Для получения информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области заявитель подает в учреждение заявление в письменном или электронном виде (в свободной форме), а также может обратиться с устным запросом в учреждение по телефону.

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 организаций и которые заявитель

вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Документы, необходимые в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций, отсутствуют.

Перечень документов, которые запрещается требовать от заявителя при предоставлении государственной услуги

15. Запрещается 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, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственные услуги, органов, предоставляющих муниципальные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении предусмотренных частью 1 статьи 1 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ государственных и муниципальных услуг, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации, муниципальными правовыми актами, за исключением документов, включенных в определенный частью 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию в органы, предоставляющие государственные услуги, по собственной инициативе;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в

приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ.

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

17. Перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствует.

Исключение составляют программно-технические причины, связанные с временным прекращением предоставления государственной услуги в электронном виде.

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

18. При предоставлении государственной услуги прочие услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, а также участие иных организаций в предоставлении государственной услуги не осуществляется.

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

19. Государственная пошлина и иная плата за предоставление государственной услуги не взимается.

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

20. Время ожидания в очереди при подаче письменного заявления о предоставлении государственной услуги в учреждение лично, время получения результатов государственной услуги в устной форме по телефону не должно

превышать 15 минут. Получение заявления в электронной форме посредством электронной почты происходит в режиме онлайн.

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги и услуги, предоставляемой организацией, участвующей в предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

21. Специалист, ответственный за делопроизводство, осуществляет прием и регистрацию заявления о предоставлении государственной услуги в письменной форме в течение 15 минут в порядке, установленном соответствующими актами по делопроизводству, с момента поступления заявления.

Заявление о предоставлении государственной услуги, поступившее в учреждение в электронной форме посредством подачи запроса через электронную почту, регистрируется в день его поступления в учреждение в журнале регистрации входящей корреспонденции.

Общая продолжительность предоставления государственной услуги при обращении заявителя в учреждение в устной форме по телефону, в том числе срок регистрации запроса, не должен превышать 15 минут с момента обращения заявителя.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой мультимедийной информации о порядке предоставления таких услуг

22. Организация приема заявителей осуществляется в помещении учреждения в течение всего рабочего времени в соответствии с графиком работы.

Помещения для работы с заявителями должны соответствовать всем требованиям к обеспечению безопасности труда, санитарно-эпидемиологическим и противопожарным правилам и нормативам, должны быть оборудованы столами и стульями, а также стендами для размещения справочной информации.

Рабочее место специалиста учреждения оборудуется телефоном, персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством и другой оргтехнике, позволяющей своевременно и в полном объеме организовать предоставление государственной услуги.

Дополнительные требования к размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации не предъявляются.

23. В учреждениях обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения следующие условия доступности

объекта и услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в объект и выхода из него;

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

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;

сопровождение инвалидов, имеющих стойкие нарушения функций зрения и самостоятельного передвижения по территории объекта;

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

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объекту и услуге, 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;

обеспечение допуска на объект, в котором предоставляются услуги, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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;

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

оказание работниками учреждений иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуги наравне с другими лицами;

наличие копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления услуги (в том числе на информационном стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиокарты в зонах предоставления услуги;

определение работников, предоставляющих услугу, прошедших обучение или инструктирование для работы с инвалидами по вопросам, связанным с обеспечением доступности для них объектов и услуг, на которых административно-распорядительным актом возложено оказание необходимой инвалидам помощи при предоставлении услуг.

При предоставлении услуги инвалидам обеспечивается:
оборудование на прилегающих к объекту территориях мест для парковки автотранспортных средств инвалидов;
предоставление бесплатно в доступной форме с учетом стойких расстройств функций организма инвалидов информации об их правах и обязанностях, сроках, порядке и условиях предоставления услуги.

Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе:
количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность,
возможность получения государственной услуги
в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

24. Максимальная продолжительность взаимодействия заявителей со специалистами учреждения в случаях личного обращения с письменным заявлением, устного обращения по телефону и получения в учреждении результатов предоставления государственной услуги по телефону составляет 15 минут.

В ходе предоставления государственной услуги отсутствует возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием информационно-коммуникационных технологий.

Доступность государственной услуги характеризуется следующими показателями:

транспортная доступность к местам предоставления государственной услуги;

количество взаимодействий заявителя со специалистом учреждения при предоставлении государственной услуги и их продолжительность не превышают стандарт предоставления государственной услуги;

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в сети «Интернет» на ЕПГУ;

Показателем качества предоставления государственной услуги является удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги (100%).

Показатель оценки качества предоставления государственной услуги определяется в процентном соотношении количества оказанных государственных услуг к численности граждан, получающих государственные услуги за отчетный период ($K_{\text{усл}}/K_{\text{гр}} \times 100\%$).

Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления

государственных и муниципальных услуг и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

25. Государственная услуга «Предоставление информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области» не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – МФЦ). Государственная услуга предоставляется в электронном виде.

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

Исчерпывающий перечень административных процедур при предоставлении государственной услуги

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

прием и регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги (в устной, электронной или письменной форме);

принятие решения о предоставлении государственной услуги и предоставление информации.

Прием и регистрация запроса заявителя о предоставлении государственной услуги (в устной, электронной или письменной форме)

27. Прием и регистрация запроса о предоставлении государственной услуги осуществляется в порядке, определенном пунктом 21 настоящего регламента.

Принятие решения о предоставлении государственной услуги и предоставление информации

28. Решение о предоставлении государственной услуги принимается и направляется учреждением в адрес заявителя в виде информации о проведении ярмарок, выставок народного творчества, ремесел на территории Орловской области в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления, поступившего в письменной или электронной форме, в учреждение. Способ направления соответствующей информации определяется по желанию заявителя.

Предоставление государственной услуги при обращении заявителя в учреждение в устной форме по телефону осуществляется в течение 15 минут с момента обращения заявителя.

При ответах на телефонные звонки должностные лица учреждения подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок начинается с информации о наименовании учреждения, в который позвонил заявитель, фамилии, имени и (если имеется) отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок.

При невозможности должностного лица учреждения, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое должностное лицо учреждения или же обратившемуся заявителю сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами учреждения положений регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

29. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами положений настоящего типового регламента осуществляет руководитель учреждения.

30. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения контрольных мероприятий по соблюдению регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

31. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:
проведения проверок;

рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

32. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается планом работы учреждения.

33. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц учреждения, ответственных за предоставление государственной услуги.

Ответственность должностных лиц учреждения за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

34. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений соблюдения положений регламента, виновные должностные лица учреждения несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

Персональная ответственность должностных лиц учреждения закрепляется в должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

35. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется посредством открытости деятельности учреждения при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также их должностных лиц

Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

36. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, руководителя и специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или электронной форме:

обжалование решений и действий (бездействия) специалистов учреждения – руководителю учреждения;

обжалование решений и действий (бездействия) руководителей учреждений – в Департамент культуры Орловской области (далее – Департамент).

37. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя и в МФЦ.

38. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо специалиста, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, либо специалиста;

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

Предмет (досудебного) внесудебного обжалования

39. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги являются:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

4) 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 Орловской области;

5) затребование у заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области;

6) 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.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы и случаев, в которых ответ на жалобу не дается

40. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

41. Жалоба остается без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе, а также, если фамилия и (или) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, не указаны.

Основания для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

42. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 39 настоящего регламента.

Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

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

44. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 39 настоящего регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

45. Жалоба, поступившая в учреждение, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента, 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 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

46. По результатам рассмотрения жалобы учреждение принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, 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 Орловской области, а также в иных формах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы в случае несоответствия требований заявителя действующему законодательству.

47. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

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

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

49. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах регламентом не предусмотрено.