



ДЕПАРТАМЕНТ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

П Р И К А З

2 сентября 2023 г.
г. Орёл

№ 247

Об утверждении Типового административного регламента предоставления подведомственными учреждениями Департамента культуры Орловской области государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

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 бюджетными учреждениями Орловской области, подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

2. Признать утратившими силу:

приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 29 декабря 2016 года № 414 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления подведомственными учреждениями Управления культуры и архивного дела Орловской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от

31 октября 2017 года № 223 «О внесении изменений в приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 29 декабря 2016 года № 414 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления подведомственными учреждениями Управления культуры и архивного дела Орловской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

пункт 1 приказа Управления культуры и архивного дела Орловской области от 1 марта 2018 года № 28 «О внесении изменений в некоторые приказы Управления культуры и архивного дела Орловской области»;

приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 30 ноября 2018 года № 207 «О внесении изменений в приказ Управления культуры и архивного дела Орловской области от 29 декабря 2016 года № 414 «Об утверждении Типового административного регламента предоставления подведомственными учреждениями Управления культуры и архивного дела Орловской области государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»;

3. Рекомендовать руководителям бюджетных учреждений культуры Орловской области «Орловская областная научная универсальная публичная библиотека им. И.А. Бунина», бюджетного учреждения культуры Орловской области «Орловская детская библиотека им. М.М. Пришвина», казенного учреждения культуры Орловской области «Орловская специальная библиотека для слепых им. А.Г. Абашкина» утвердить приказами по учреждениям административные регламенты предоставления государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

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

Руководитель Департамента
культуры Орловской области



Н. П. Георгиева

Бутрина Лариса Викторовна
+7 (4862) 590-006

Итого: 10 000 руб. 00 коп. (Десять тысяч рублей)
Подпись: *Л. В. Бутрина* № 334/2013

ТИПОВОЙ АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления бюджетными учреждениями Орловской области,
подведомственными Департаменту культуры Орловской области,
государственной услуги «Предоставление доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Типовой административный регламент предоставления бюджетными учреждениями культуры Орловской области, подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее – регламент) определяет порядок предоставления бюджетными учреждениями культуры Орловской области, подведомственными Департаменту культуры Орловской области (далее также – учреждение), государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» (далее также – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Настоящий регламент устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги, а также состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур при ее предоставлении.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется юридическим и физическим лицам (далее – заявители), обратившимся за предоставлением доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого учреждением, предоставляющим услугу (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель

3. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги лицо, обратившееся за получением государственной услуги (далее –

заявитель, получатель услуги), может получить:

непосредственно в учреждении, предоставляющем государственную услугу:

- 1) на сайте учреждения;
- 2) с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;
- 3) в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <http://www.orel-region.ru> (далее также – Портал);

4) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: <http://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ);

5) по месту нахождения учреждения: _____.

4. График работы учреждения:

Понедельник – пятница: ____:____ – ____:____.

Суббота, воскресенье: ____:____ – ____:____.

Время перерыва учреждения устанавливается с ____:____ – ____:____.

Нерабочие праздничные и выходные дни устанавливаются в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации.

Справочные телефоны: _____.

Адрес электронной почты: _____.

Адрес сайта в сети Интернет: _____;

в Департаменте культуры Орловской области (далее также – Департамент) по телефону: +7 (4862) 590-006.

5. Должностное лицо Департамента, осуществляющее предоставление информации, должно принять все необходимые меры по предоставлению заявителю исчерпывающей информации по вопросу обращения, в том числе с привлечением других должностных лиц Департамента.

6. Должностные лица Департамента предоставляют информацию по следующим вопросам:

- 1) о Департаменте, включая информацию о месте нахождения Департамента, графике работы, контактных телефонах;
- 2) о порядке предоставления государственной услуги и ходе предоставления государственной услуги;
- 3) о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 4) о времени приема документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 5) о сроке предоставления государственной услуги;
- 6) об основаниях отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- 7) об основаниях отказа в предоставлении государственной услуги;
- 8) о порядке обжалования решений и действий (бездействия)

Департамента, а также должностных лиц Департамента.

7. Основными требованиями при предоставлении информации являются:

- 1) актуальность;
- 2) своевременность;
- 3) четкость и доступность в изложении информации;
- 4) полнота информации;
- 5) соответствие информации требованиям законодательства.

8. Предоставление информации по телефону осуществляется путем непосредственного общения по телефону.

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

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

9. Обращения заявителей (в том числе переданные при помощи факсимильной и электронной связи) о предоставлении информации рассматриваются должностными лицами Департамента в течение 30 дней со дня регистрации обращения.

Регистрация обращений осуществляется в день поступления в Департамент в журнале регистрации документов.

Ответ на обращение направляется в форме электронного документа по адресу электронной почты, указанному в обращении, поступившем в Департамент в форме электронного документа, и в письменной форме по почтовому адресу, указанному в обращении, поступившем в Департамент в письменной форме.

10. Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждения, информация о предоставлении государственной услуги, текст административного регламента предоставления государственной услуги, образец заполнения заявления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещаются на стендах в помещении по месту предоставления государственной услуги, в государственной специализированной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», а также на ЕПГУ.

11. В помещениях учреждений, предоставляющих государственную услугу, оборудуются информационные стенды. Тексты материалов печатаются удобным для чтения шрифтом, без исправлений, наиболее

важные места выделяются полужирным начертанием либо подчеркиванием.

На информационных стендах помимо информации, указанной в пункте 10 настоящего административного регламента, размещается следующая информация:

1) исчерпывающая информация о порядке предоставления государственной услуги (в текстовом виде и в виде блок-схемы, наглядно отображающей алгоритм прохождения административных процедур);

2) схема размещения и режим приема заявителей;

3) номера кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилии, имена, отчества (последнее – при наличии) и должности соответствующих должностных лиц;

4) выдержки из нормативных правовых актов по наиболее часто задаваемым вопросам;

5) перечень документов, направляемых заявителем, и требования, предъявляемые к этим документам;

6) формы документов для заполнения, образцы заполнения документов;

7) перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

8) порядок обжалования решений, действий или бездействия сотрудников учреждений (далее – специалисты учреждения, должностные лица учреждения), ответственных за предоставление государственной услуги.

12. Тексты информационных материалов печатаются удобным для чтения шрифтом (размер не менее 14), без исправлений, наиболее важные места выделяются полужирным шрифтом.

13. В государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: <http://orel-region.ru> размещается следующая справочная информация:

место нахождения и график работы Департамента, его структурных подразделений, предоставляющих государственную услугу;

справочные телефоны Департамента, по которым осуществляется информирование о порядке предоставления государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

14. Наименование государственной услуги: «Предоставление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных».

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

15. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение

культуры Орловской области: _____.

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

Учреждение, предоставляющее государственную услугу, не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения государственных услуг, а также получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления государственных услуг.

Результат предоставления государственной услуги

16. Результатом предоставления государственной услуги является получение заявителем информации о библиографических ресурсах учреждения в виде библиографической записи, содержащей следующие данные:

- автор;
- заглавие;
- год издания;
- ISBN (международный серийный книжный номер);
- издательство;
- объем документа (в страницах или мегабайтах);
- место нахождения документа (с указанием наименования держателя документа).

В случае отсутствия запрашиваемой библиографической записи заявитель получает ответ о ее отсутствии в базах данных учреждения, предоставляющего государственную услугу.

Срок предоставления государственной услуги

17. Государственная услуга предоставляется в сети Интернет посредством сайта учреждения или ЕПГУ в режиме онлайн. Срок предоставления государственной услуги зависит от скорости канала доступа к сети Интернет.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

18. Предоставление государственной услуги регулируется:

- Конституцией Российской Федерации;
- Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ

«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р;

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 2 ноября 2022 года № 667 «Об утверждении Положения о Департаменте культуры Орловской области».

19. 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 для предоставления государственной услуги

20. При получении государственной услуги представление документов заявителем не требуется.

21. Документов (сведений), необходимых в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Орловской области для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, не предусмотрено.

22. При предоставлении государственной услуги учреждение не вправе требовать от заявителя:

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

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций,

участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ);

3) осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных 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 № 210-ФЗ;

4) 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 № 210-ФЗ.

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

23. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

24. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги не имеется.

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

25. Оснований для отказа в предоставлении государственной услуги не имеется.

26. Других услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

27. За предоставление государственной услуги государственная пошлина и иная плата не взимаются.

28. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

29. Государственная услуга предоставляется в режиме онлайн в сети Интернет. Ожидание в очереди не требуется.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

30. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в режиме онлайн в сети Интернет. Срок регистрации запроса заявителя зависит от скорости канала доступа к сети Интернет.

Требования к помещениям, в которых предоставляются государственные услуги

31. В случае личного обращения заявителя в учреждение помещения должны иметь площади, предусмотренные санитарными нормами и требованиями к рабочим (офисным) помещениям, где оборудованы рабочие места с использованием персональных компьютеров и копировальной техники и места для приема посетителей, а также должны быть оборудованы стульями и столами, иметь письменные принадлежности (авторучки, бумагу) для подачи запроса о предоставлении услуги и производства вспомогательных записей (памяток, пояснений), стендами, на которых должна быть размещена информация о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах электронной почты учреждения, информация о предоставлении государственной услуги, текст настоящего регламента.

32. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

возможность беспрепятственного входа в учреждение и выхода из него;
возможность самостоятельного передвижения по территории учреждения в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, ассистивных и вспомогательных технологий, а также сменного кресла-коляски;

возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в учреждение, в том числе с использованием кресла-коляски и, при необходимости, с помощью специалистов учреждения;

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

учреждения;

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

обеспечение допуска в учреждение собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

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

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

определение специалистов учреждения, предоставляющих государственную 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 государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги инвалидам обеспечивается:

оборудование на прилегающих к учреждению 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 государственной услуги.

Показатели доступности и качества государственной услуги

33. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

оказание государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации;

наличие полной, актуальной и достоверной информации о государственной услуге;

возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб в процессе предоставления государственной услуги.

34. Показателями качества предоставления государственной услуги являются:

предоставление государственной услуги в установленные настоящим регламентом сроки;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам

предоставления государственной услуги;

отсутствие жалоб заявителей на доступность и качество государственной услуги и нарушений требований стандарта качества государственной услуги;

открытость деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу;

удовлетворение потребности заявителя (имеющего право на предоставление государственной услуги) в получении государственной услуги.

35. Государственная услуга предоставляется через ЕПГУ и сайт учреждения в режиме онлайн.

36. Государственная услуга не предоставляется в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг.

Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

37. Государственная услуга предоставляется в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, в том числе с использованием ЕПГУ и сайта учреждения, предоставляющего государственную услугу. Для получения государственной услуги заявителю необходимо иметь:

- 1) программно-техническую возможность доступа к сети Интернет;
- 2) навыки использования сети Интернет;
- 3) для обеспечения возможности подачи запроса в электронной форме через ЕПГУ заявитель должен быть зарегистрирован в системе Единого портала.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

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

- 1) прием запроса заявителя;
- 2) обработка запроса заявителя;
- 3) выдача результата обработки запроса заявителя.

Блок-схема предоставления государственной услуги приводится в приложении к настоящему административному регламенту.

Регистрация запросов заявителей и передача их на исполнение

39. Заявитель обращается через ЕПГУ или сайт учреждения, предоставляющего государственную услугу, формулируя запрос по имеющимся поисковым полям в режиме онлайн в сети Интернет.

Запрос о предоставлении государственной услуги регистрируется базой данных учреждения в режиме онлайн в сети Интернет.

40. Для предоставления государственной услуги письменного заявления не требуется.

41. Обработка запроса о предоставлении государственной услуги осуществляется базой данных учреждения, предоставляющего государственную услугу, в режиме онлайн в сети Интернет.

42. В результате ответа базы данных учреждения заявителю доступна запрашиваемая информация или дается ответ об отсутствии в базе данных учреждения запрашиваемой информации.

В случае ответа базы данных учреждения об отсутствии запрашиваемой информации заявитель может повторить поиск, изменив свой поисковый запрос.

В случае ответа базы данных учреждения о наличии необходимой информации заявитель может ознакомиться со списком найденных библиографических описаний документов в электронном виде.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

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

43. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений административного регламента осуществляется руководителем учреждения.

44. Текущий контроль осуществляется путем проведения руководителем учреждения контрольных мероприятий по соблюдению административного 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

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

рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц уполномоченного органа.

46. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливаются планом работы учреждения.

47. Внеплановые проверки проводятся в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений административного регламента, а также в случае получения обращений (жалоб) заявителей на действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

48. В случае поступления жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения руководителем учреждения в целях организации и проведения внеплановой проверки за порядком предоставления государственной услуги принимается решение о назначении проверки в течение 20 календарных дней со дня поступления жалобы.

49. По результатам проведенных проверок, в случае выявления фактов нарушения прав и законных интересов заявителей, осуществляется привлечение виновных лиц к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

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

51. 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

52. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан, их объединений и организаций осуществляется путем информирования Департамента о фактах:

1) нарушения прав и законных интересов граждан, их объединений и организаций решением, действием (бездействием) учреждения, его должностных лиц;

2) нарушения положений административного регламента или иных нормативных правовых актов Российской Федерации, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги;

3) некорректного поведения должностных лиц учреждения, нарушения правил служебной этики при предоставлении государственной услуги.

53. Информацию, указанную в пункте 52 Административного регламента, граждане, их объединения и организации могут сообщить по телефонам Департамента.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций, указанных в части 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, а также их должностных лиц, государственных или муниципальных служащих, работников

Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и (или) решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

54. Заявитель имеет право на обжалование решения и действия (бездействия) учреждения, руководителя учреждения, должностного лица учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

55. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителями или их представителями (далее – заинтересованные лица) являются решения и действия (бездействие) учреждения, а также его должностных лиц, государственных гражданских служащих Орловской области, принимаемые (совершаемые) в рамках предоставления государственной услуги.

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

1) требование у заявителя документов или информации либо осуществления действий, предоставление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами для предоставления государственной услуги;

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

3) затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

4) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами

Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Орловской области;

5) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или 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;

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.

57. Жалоба должна содержать:

1) наименование учреждения, должностного лица учреждения, решения и действия (бездействие) которого обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) учреждения, должностного лица учреждения;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) учреждения, должностного лица учреждения.

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

Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

58. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Департамент, а также в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года N 210-ФЗ.

Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя (заместителя руководителя) Департамента подаются в Правительство Орловской области. Жалобы на решения и действия (бездействие) работников организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ, подаются руководителям этих организаций.

59. Жалоба на решения и действия (бездействие) Департамента, руководителя (заместителя руководителя Департамента, должностного лица Департамента) может быть направлена по почте, с использованием

информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», Портала Орловской области, единого портала государственных и муниципальных услуг либо регионального портала государственных и муниципальных услуг, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

60. Жалоба, поступившая в Департамент, подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Департамента 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.

61. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных 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;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

62. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце 4 пункта 61 административного регламента, дается информация о действиях, осуществляемых Департаментом, в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

63. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце 4 пункта 61 административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

64. Если в жалобе не указаны фамилия заявителя – физического лица (наименование заявителя – юридического лица), направившего жалобу, или почтовый адрес (адрес электронной почты), по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если в тексте жалобы содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц, а также членов их семей, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и в течение трех рабочих дней со дня

регистрации жалобы сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст жалобы в письменной форме не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит рассмотрение жалобы, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если фамилия заявителя – физического лица (наименование заявителя – юридического лица) и почтовый адрес (адрес электронной почты) поддаются прочтению.

Если текст жалобы не позволяет определить суть жалобы, ответ на жалобу не дается и она не подлежит направлению на рассмотрение в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу в соответствии с их компетенцией, о чем в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

Если в тексте жалобы содержится вопрос, на который заявителю неоднократно давались письменные ответы в письменной форме по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе принимать решение о обоснованности очередной жалобы и прекращении переписки с заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О принятом решении в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы уведомляется заявитель, направивший жалобу.

65. Если ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, заявителю, направившему жалобу, в течение 3 рабочих дней со дня регистрации жалобы сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

66. В случае поступления в государственный орган, орган местного самоуправления или должностному лицу письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (далее – Федеральный закон от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ) на официальном сайте данных государственного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного

решения, не возвращается.

67. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в жалобе вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить жалобу в соответствии с пунктом 58 административного регламента.

68. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 57 административного регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций)

69. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заинтересованные лица могут получить:

- 1) на стендах, расположенных в учреждении;
- 2) на ЕПГУ.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также его должностных лиц

70. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

71. Ответ на жалобу не дается в случаях и порядке, установленных статьей 11 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ.

Приложение
к Типовому административному регламенту
предоставления бюджетными учреждениями
Орловской области, подведомственными
Департаменту культуры Орловской области,
государственной услуги «Предоставление
доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

Блок-схема
предоставления бюджетными учреждениями Орловской области,
подведомственными Департаменту культуры Орловской области,
государственной услуги «Предоставление доступа к справочно-поисковому
аппарату библиотек, базам данных»

