

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

**БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОРЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА»**

П Р И К А З

302030, г. Орел, ул. Московская, 28

тел./факс (4862) 55-18-45

«30» декабря 2016 года

№ 59

**Об утверждении административного регламента
предоставления БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина»
государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-
поисковому аппарату библиотеки, базам данных**

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», и во исполнение приказа Управления и культуры и архивного дела Орловской области от 29 декабря 2016 года № 414 «Об утверждении типового административного регламента предоставления бюджетными и казёнными учреждениями культуры Орловской области, подведомственными Управлению культуры и архивного дела Орловской области, государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить административный регламент предоставления БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (Приложение).
2. Заведующему сектором автоматизации библиотечных процессов В. В. Федину разместить вышеуказанный регламент на сайте библиотеки и на информационных стендах, довести содержание регламента до сотрудников библиотеки.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор

И. А. Никашкина

УПРАВЛЕНИЕ КУЛЬТУРЫ И АРХИВНОГО ДЕЛА
ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ КУЛЬТУРЫ ОРЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ
«ОРЛОВСКАЯ ДЕТСКАЯ БИБЛИОТЕКА ИМ. М. М. ПРИШВИНА»

П Р И К А З

302030, г. Орел, ул. Московская, 28

тел./факс (4862) 55-18-45

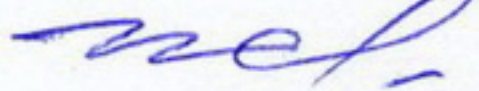
«09» ноября 2017 года

№ 45

О внесении изменений в приказ директора БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» от 30 декабря 2016 года № 59 «Об утверждении административного регламента предоставления БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных»

Во исполнение приказа 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 бюджетными и казёнными учреждениями культуры Орловской области, подведомственными Управлению культуры и архивного дела Орловской области, государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных» в целях приведения нормативной правовой базы Орловской области в соответствие с Федеральным законом от 27 июля 2017 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг, п р и к а з ы в а ю:

1. Внести в приложение к приказу директора БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» от 30 декабря 2016 года № 59 «Об утверждении административного регламента предоставления БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных» следующие изменения:
 - 1). абзац первый пункта 40 изложить в следующей редакции:
«40. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействий) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги в том числе являются:»;
 - 2). Пункт 42 изложить в следующей редакции:
«Случаи оставления жалобы без ответа предусмотрены постановлением Правительства Орловской области от 25 февраля 2013 года № 55 «Об утверждении Правил подачи и рассмотрения жалоб и действия (бездействия) органов исполнительной государственной власти специальной компетенции орловской области и их должностных лиц, государственных гражданских служащих орловской области при предоставлении государственных услуг».
2. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор  И. А. Никашкина

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» государственной услуги
по предоставлению доступа
к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина» государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотеки, базам данных (далее – административный регламент) определяет порядок предоставления государственной услуги по предоставлению доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных (далее – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические и юридические лица.

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

3. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги лицо, обратившееся за получением государственной услуги (далее – заявитель), может получить:

непосредственно в учреждении, в Управлении культуры и архивного дела Орловской области (далее – Управление);

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

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

в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр» по адресу: [http:// www.orel-region.ru](http://www.orel-region.ru);

на официальном сайте учреждения;

из публикаций в средствах массовой информации.

4. Место нахождения учреждения: г. Орёл, ул. Московская, д. 28.

График работы учреждения:

понедельник – пятница, воскресенье с 10.00 до 18.00 часов;

перерыва на обед нет;

суббота выходной день.

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

Справочный телефон: 8 (4862) 55-18-45.

Официальный сайт, содержащий информацию о предоставлении государственной услуги: <http://orel-region.ru>.

Адрес электронной почты: detbiblioteka@yandex.ru.

5. Информация о предоставлении государственной услуги, графике работы, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждения, Управления, а также текст административного регламента размещаются на стендах в помещении учреждения, предоставляющего государственную услугу, а также в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр».

6. В помещениях учреждения, предоставляющего 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 размещается обязательная информация:

наименование и реквизиты законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

наименование и реквизиты административного регламента;

график приема граждан;

порядок информирования о ходе предоставления государственной услуги;

порядок получения консультаций (справок);

перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;

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

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

Для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к информации о предоставлении государственной услуги, с учетом ограничений их жизнедеятельности, информация о предоставлении государственной услуги дублируется в качестве звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

7. Наименование государственной услуги: представление доступа к справочно-поисковому аппарату библиотек, базам данных.

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

8. Государственная услуга предоставляется БУКОО «Библиотека им. М. М. Пришвина».

Управление 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.

Описание результата предоставления государственной услуги

9. 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

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

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги, с указанием их реквизитов и источников официального опубликования

11. Предоставление государственной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 25 декабря 1993 года, № 237);

Федеральным законом от 29 декабря 1994 года № 78-ФЗ «О библиотечном деле» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 1, ст. 2);

Федеральным законом от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг») (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179);

распоряжением Правительства Российской Федерации от 25 апреля 2011 года № 729-р (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 18, ст. 2679);

постановлением Правительства Орловской области от 3 февраля 2012 года № 38 «Об утверждении Правил разработки и утверждения административных регламентов исполнения государственных функций органами исполнительной государственной власти специальной компетенции Орловской области, Правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной государственной власти Орловской области и Правил проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области - публичный информационный центр» по адресу: [http:// www.orel-region.ru](http://www.orel-region.ru));

постановлением Правительства Орловской области от 22 декабря 2014 года № 402 «Об утверждении Положения об Управлении культуры и архивного дела Орловской области» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области - публичный информационный центр» по адресу: [http:// www.orel-region.ru](http://www.orel-region.ru)).

Исчерпывающий перечень документов,
необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами
для предоставления государственной услуги,
подлежащих представлению заявителем

12. При получении государственной услуги представление документов заявителем 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 организаций и которые заявитель вправе представить

13. 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.

14. Запрещается требовать от заявителя:

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления
или отказа в предоставлении государственной услуги

15. Основания для приостановления предоставления или отказа в предоставлении государственной услуги отсутствуют.

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 услуги

16. При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, необходимых и обязательных 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

17. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги не взимается.

Порядок, размер и основания взимания платы
за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для
предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета
размера такой платы

18. Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не взимается.

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

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

Срок и порядок регистрации запроса заявителя о
предоставлении государственной услуги

20. Запрос (заявление) заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется в режиме онлайн в сети Интернет.

Требования по обеспечению условий доступности объекта
и предоставляемой в нем государственной услуги для лиц,
имеющих ограничения к передвижению

21. Государственная услуга предоставляется только в режиме онлайн в сети Интернет. Предоставление государственной услуги не предполагает явку заявителя в учреждение. Обеспечение условий доступности объекта и предоставляемой в нем государственной услуги для лиц, имеющих ограничения к передвижению, не требуется.

Требования к помещению, в котором предоставляется
государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей,
размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о
порядке предоставления государственной услуги

22. Государственная услуга предоставляется только в режиме онлайн в сети Интернет. Предоставление услуги не предполагает явку заявителя. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная услуга, не предъявляются.

Показатели доступности и качества государственной услуги,
в том числе количество взаимодействий заявителей с должностными лицами
уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги

и их продолжительность, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

23. Заявителю обеспечивается возможность получения информации о порядке предоставления государственной услуги в сети Интернет в государственной специализированной информационной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр».

Информация о порядке предоставления государственной услуги также предоставляется непосредственно в учреждении;

по телефонам: 54-47-15;

по электронной почте: detbiblioteka@yandex.ru.

24. Возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг отсутствует.

25. Показатели доступности и качества государственных услуг:

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;

размещение информации о порядке предоставления государственной услуги в электронном виде на ЕПГУ;

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;

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

открытость деятельности учреждения, предоставляющего государственную услугу;

своевременное, полное информирование о государственной услуге посредством форм информирования, предусмотренных настоящим типовым административным регламентом.

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

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

26. 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:

программно-техническую возможность доступа к сети Интернет;

навыки использования сети Интернет.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

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

- получение и регистрация запроса в базе данных учреждения;
- обработка запроса заявителя;
- предоставление государственной услуги.

28. Блок-схема предоставления государственной услуги представлена в приложении к административному регламенту.

Получение и регистрация запроса в базе данных учреждения

29. 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.

Обработка запроса заявителя

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

Предоставление государственной услуги

31. 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 предоставлением государственной услуги

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

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

33. 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

34. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги осуществляется в формах:

проведения проверок;
рассмотрения обращений (жалоб) на действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

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

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексные проверки), или отдельный вопрос, связанный с предоставлением государственной услуги (тематические проверки).

Проверка также может проводиться по конкретному обращению (жалобе) заявителя. 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.

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

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

37. 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 рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, должностных лиц учреждения при предоставлении государственной услуги

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

38. Заявитель имеет право на обжалование решений и действий (бездействия) учреждения, специалистов и должностных лиц учреждения в досудебном (внесудебном) порядке.

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

Жалоба на действия (бездействие) должностных лиц (специалистов) учреждения подается на имя руководителя учреждения.

Жалоба на решение, принятое руководителем учреждения, подается в Управление.

39. Жалоба должна содержать:

наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу, фамилию, имя, отчество должностного лица или специалиста учреждения, решения и действия (бездействие) обжалуются;

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;

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

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

Обжалование решений и действий (бездействия) учреждения либо должностных лиц или специалистов учреждения в досудебном (внесудебном) порядке не является препятствием для обращения в суд с теми же требованиями, по тем же основаниям, а также не предполагает обязательности такого обращения в суд.

Предмет (досудебного) внесудебного обжалования

40. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования действий (бездействия) и решений, понятых (осуществляемые 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 приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

5) 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;

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

7) отказ учреждения, должностного лица учреждения, специалиста учреждения, предоставляющего государственную услугу, 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

41. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

42. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

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

2) 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

43. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным пунктом 40 административного регламента.

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

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

45. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным пунктом 40 административного регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

46. 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 учреждения, должностного лица учреждения, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

Результат досудебного (внесудебного) обжалования

47. По результатам рассмотрения жалобы должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных учреждением, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в ходе предоставления государственной услуги, 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.

48. 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.

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