

Приложение к приказу
БУКОО ОГЛМТ
от _____ 2023 г. № _____

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления бюджетным учреждением культуры Орловской области
«Орловский объединенный государственный литературный музей
И.С. Тургенева» государственной услуги «Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением
культуры Орловской области»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент предоставления бюджетным учреждением культуры Орловской области «Орловский объединенный государственный литературный музей И.С. Тургенева» государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Орловской области» (далее – регламент) определяет порядок предоставления бюджетным учреждением культуры Орловской области «Орловский объединенный государственный литературный музей И.С. Тургенева» (далее также – учреждение), государственной услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Орловской области» (далее также – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

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

Круг заявителей

2. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, иностранные граждане и лица без гражданства, организации, общественные объединения, государственные и негосударственные учреждения.

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](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](http://www.gosuslugi.ru) (далее – ЕПГУ);
- 5) Место нахождения учреждения: Россия, Орловская область, г. Орел, ул. 7-го Ноября, д. 20.

4. График работы учреждения:

Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница: 9.00 – 18.00;

Выходные дни: суббота, воскресенье.

Время перерыва учреждения устанавливается с 13.00. – 14.00.

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

Справочные телефоны: +7 (4862) 76-15-00.

Адрес электронной почты: buk_mt@orel-region.ru.

Адрес сайта в сети Интернет: <http://turgenevmus.ru/>

Место нахождения музеев-филиалов учреждения:

Музей И.С. Тургенева: Россия, Орловская область, г. Орёл, ул. Тургенева, д. 11;

Музей писателей-орловцев: Россия, Орловская область, г. Орёл, ул. Тургенева, д. 13;

Дом-музей Н.С. Лескова: Россия, Орловская область, г. Орёл, л. Октябрьская, д. 9;

Дом Т.Н. Грановского: Россия, Орловская область, г. Орёл, ул. 7-го Ноября, д. 24;

Музей И.А. Бунина: Россия, Орловская область, г. Орёл, пер. Георгиевский, д. 1;

Дом Леонида Андреева: Россия, Орловская область, г. Орёл, ул. 2-ая Пушкарная, д. 41.

График работы музеев-филиалов:

Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, суббота, воскресенье:
9.00 – 18.00;

Выходные дни: пятница.

Время перерыва музеев-филиалов устанавливается: без перерыва.

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

Справочные телефоны:

Музей И.С. Тургенева: +7 (4862) 76-27-37;

Музей писателей-орловцев: +7 (4862) 76-35-28;

Дом-музей Н.С. Лескова: +7 (4862) 76-33-04;

Дом Т.Н. Грановского: +7 (4862) 76-34-65;

Музей И.А. Бунина: +7 (4862) 76-13-72;

Дом Леонида Андреева: +7 (4862) 76-48-24.

в Департаменте культуры Орловской области (далее также – Департамент) по телефону: +7 (4862) 590-400.

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 которое 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: «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые государственным учреждением культуры Орловской области».

Наименование учреждения,
предоставляющего государственную услугу

15. Государственную услугу предоставляет бюджетное учреждение культуры Орловской области «Орловский объединенный государственный литературный музей И.С. Тургенева».

Результат предоставления государственной услуги

16. Результатом предоставления государственной услуги является:

запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением;

мотивированный отказ в записи на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые учреждением;

Уведомление о записи на экскурсию (об отказе в записи на экскурсию) выдается на руки заявителю при его личном обращении в учреждение или направляется посредством почтовой связи или электронной почты (по желанию заявителя).

При поступлении заявления по телефону заявитель информируется о записи на экскурсию (об отказе в записи на экскурсию) по номеру телефона, оставленного заявителем при обращении за предоставлением государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

17. При поступлении заявления посредством почтовой связи или электронной почты государственная услуга предоставляется учреждением в течение 1 рабочего дня после поступления заявления.

При личном обращении заявителя в учреждение или по телефону государственная услуга предоставляется учреждением в течение 15 минут.

Правовые основания для предоставления государственной услуги

18. Предоставление государственной услуги регулируется:

Конституцией Российской Федерации;

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации»;

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» (вместе с «Правилами разработки и

утверждения 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» (Государственная специализированная информационная система «Портал Орловской области – публичный информационный центр», <http://www.orel-region.ru>).

19. Перечень вышеизложенных правовых актов 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. Для получения государственной услуги заявитель представляет (направляет) заявление на имя руководителя учреждения.

В заявлении указывается:

заявителем - физическим лицом: фамилия, имя, отчество (при наличии), почтовый адрес (адрес электронной почты (при наличии), контактный телефон, название экскурсии, дата и время ее проведения;

заявителем - юридическим лицом: реквизиты организации, почтовый адрес (адрес электронной почты), контактный телефон, название экскурсии, срок и время ее проведения, количество человек в группе.

Заявление подписывается:

заявителем – физическим лицом - лично;

руководителем юридического лица, либо его уполномоченным представителем с приложением оригинала (заверенной копии) доверенности, удостоверяющей полномочия представителя.

Если получатели услуги относятся к льготным категориям посетителей, то эти сведения указываются в заявлении с приложением документов (их копий), подтверждающих льготный статус.

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, регулирующими 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 запроса, 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.

25. Государственная услуга не предоставляется в следующих случаях:

отсутствие тематики экскурсии, заявленной заявителем, в перечне экскурсий, проводимых учреждением;

заявленное время проведения экскурсии выходит за рамки рабочего времени музея;

отсутствие свободного места в графике экскурсий в желаемый заявителем день и час экскурсионного посещения учреждения;

программно-технические причины, связанные с временным прекращением проведения интерактивных экскурсий.

О причинах оставления запроса без рассмотрения сообщается пользователю в случаях, если его фамилия и почтовый (электронный адрес) поддаются прочтению.

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 взимается.

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. Время ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги, для получения консультации – 15 минут на одного заявителя.

Продолжительность ожидания при получении результата предоставления государственной услуги не должна превышать 15 минут.

Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

30. Специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет прием и регистрацию заявления в течение 5 минут в день поступления запроса о предоставлении государственной услуги в порядке, установленном соответствующим актом по делопроизводству.

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 производству 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 очереди при приеме документов от заявителей (их представителей);

отсутствие жалоб на действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

35. Государственная услуга не предоставляется через ЕПГУ.

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. 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, отсутствуют.

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

Перечень вариантов предоставления государственной услуги, включающий в том числе варианты предоставления государственной услуги, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления государственной или муниципальной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления запроса заявителя о предоставлении государственной или муниципальной услуги без рассмотрения (при необходимости)

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

- 1) прием и регистрация заявления;
- 2) рассмотрение поступившего заявления;
- 3) принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

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

Регистрация запросов заявителей и передача их на исполнение

39. Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя с заявлением, либо по телефону, либо поступление заявления по почте или электронной почте.

40. Заявление принимается специалистом учреждения, ответственным за прием и регистрацию заявления, после чего регистрируется в установленном порядке.

41. Специалист учреждения, ответственный за прием и регистрацию заявлений регистрирует поступившее заявление (в том числе и по телефону).

42. Результатом выполнения административной процедуры является передача заявления должностному лицу учреждения, ответственному за запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии (далее – экскурсии).

43. Сведения о выполнении административной процедуры фиксируются в системе документооборота и делопроизводства учреждения.

Анализ тематики запросов

44. Основанием для начала административной процедуры по рассмотрению заявления является поступление заявления должностному лицу учреждения, ответственному за запись на экскурсии, от специалиста учреждения, ответственного за прием и регистрацию заявлений.

45. Должностное лицо учреждения, ответственное за запись на экскурсии, рассматривает заявление.

При отсутствии оснований, предусмотренных пунктом 16 настоящего регламента, должностное лицо учреждения, ответственное за запись на экскурсии, готовит уведомление о записи на экскурсию.

При наличии оснований, предусмотренных пунктом 16 настоящего регламента, должностное лицо учреждения, ответственное за запись на экскурсии, готовит уведомление об отказе в записи на экскурсию с указанием причин такого отказа.

46. Подготовленное уведомление о записи на экскурсию (об отказе в записи на экскурсию) передается руководителю учреждения, который подписывает подготовленное уведомление.

47. Уведомление о записи на экскурсию (об отказе в записи на экскурсию) выдается на руки заявителю при его личном обращении в учреждение или направляется посредством почтовой связи или электронной почты (по желанию заявителя). Второй экземпляр о записи на экскурсию (об отказе в записи на экскурсию) остается в учреждении.

48. При поступлении заявления по телефону заявитель информируется о записи на экскурсию (об отказе в записи на экскурсию) по номеру телефона, оставленного заявителем при обращении за предоставлением государственной услуги.

49. Максимальный срок выполнения административных процедур, предусмотренных пунктами 39-47 настоящего регламента, составляет:

1 рабочий день после поступления заявления посредством почтовой связи или электронной почты;

15 минут при личном обращении заявителя в учреждение или по телефону.

50. Фиксация результата предоставления государственной услуги производится в журнале исходящей информации.

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

51. Текущий контроль за соблюдением последовательности административных действий, определенных административным регламентом, осуществляется руководителем учреждения.

52. Текущий контроль осуществляется путем проведения ежедневных проверок соблюдения и исполнения специалистами нормативных правовых актов Российской Федерации, нормативных правовых актов Орловской области, положений настоящего административного регламента, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги.

53. По результатам проведения текущего контроля, в случае выявления нарушений последовательности административных действий, определенных административным регламентом, и принятием в ходе ее предоставления решений, виновные лица привлекаются к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

54. Контроль за полнотой и качеством предоставления должностными лицами учреждений государственной услуги осуществляется комиссией, формируемой из должностных лиц учреждения, не участвующих в предоставлении государственной услуги, в форме плановых и внеплановых проверок.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений прав и законных интересов заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

Срок проведения проверки порядка предоставления государственной услуги и оформления акта по результатам проведения проверки составляет не более 30 календарных дней со дня начала проверки. Днем начала проверки является день подписания руководителем учреждения приказа о назначении проверки.

55. Внеплановые проверки осуществляются по решению руководителя учреждения в связи с проверкой устранения ранее выявленных нарушений, а также в случае получения жалоб на действия (бездействие) должностных лиц учреждения.

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 (в форме распоряжения) о назначении проверки в течение 20 календарных дней со дня поступления жалобы.

56. Плановые проверки осуществляются на основании полугодовых или годовых планов работы учреждения.

57. 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

58. Обязанность соблюдения положений настоящего административного регламента закрепляется в должностных инструкциях должностных лиц учреждения.

59. При выявлении нарушений прав граждан в связи с несоблюдением требований настоящего административного регламента при выполнении административных процедур (действий) виновные в нарушении должностные лица учреждения привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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

60. 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.

61. Информацию, указанную в пункте 60 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

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

63. 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.

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

1) нарушение срока регистрации запроса о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) 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;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами 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, законами и иными нормативными правовыми актами Орловской области, муниципальными правовыми актами;

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

7) отказ учреждения, предоставляющего государственную услугу, должностного лица учреждения, предоставляющего государственную услугу, или их работников в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) 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;

10) 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 № 210-ФЗ.

65. 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

66. 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 № 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.

67. 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.

68. 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.

69. 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.

70. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце 4 пункта 69 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.

71. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце 4 пункта 69 административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

72. 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 безосновательности 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.

73. 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.

74. 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.

75. 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 66 административного регламента.

76. 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 65 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)

77. 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

78. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

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

Приложение
к Административному регламенту
предоставления бюджетными
учреждениями Орловской области,
подведомственными Департаменту культуры
Орловской области, государственной услуги
«Запись на обзорные, тематические
и интерактивные экскурсии, проводимые
государственным учреждением культуры
Орловской области»

Блок-схема
предоставления бюджетными учреждениями Орловской области,
подведомственными Департаменту культуры Орловской области, государственной
услуги «Запись на обзорные, тематические и интерактивные экскурсии, проводимые
государственным учреждением культуры Орловской области»

