

Приложение
к приказу бюджетного учреждения
культуры Орловской области
«Областной выставочный центр»
от «30» декабря 2016 года № 23

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления бюджетным учреждением культуры Орловской области
«Областной выставочный центр» одного дня в месяц для
бесплатного посещения выставок (для многодетных семей).

I. Общие положения

Предмет регулирования типового административного регламента

1. Административный регламент предоставления бюджетным учреждением культуры Орловской области «Областной выставочный центр» одного дня в месяц для бесплатного посещения выставок (для многодетных семей) (далее – регламент) определяет порядок по предоставлению государственной услуги (далее также – государственная услуга) и стандарт предоставления государственной услуги.

Круг заявителей

2. Государственная услуга предоставляется семьям, имеющим в своем составе трех и более детей до восемнадцатилетнего возраста, совершеннолетних детей в возрасте до двадцати трех лет, обучающихся по очной и очно-заочной формам обучения в организациях, осуществляющих образовательную деятельность, либо проходящих военную службу по призыву (далее – заявитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении
государственной услуги

3. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель может получить:

непосредственно в учреждении, предоставляющем государственную услугу:

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

с использованием средств телефонной связи и электронного информирования;

4. Место нахождения учреждения: город Орел, ул. Салтыкова-Щедрина, 33.

График работы учреждения: 10 — 18 часов.

Рабочие дни: понедельник, вторник, среда, четверг, пятница, суббота, воскресенье.

Выходные дни: без выходных дней.

Время перерыва учреждения устанавливается без перерыва.

Справочные телефоны: 457587.

Адрес электронной почты: o.centr@yandex.ru.

Адрес сайта в сети Интернет: [http:// www.vistavkaorel.ru](http://www.vistavkaorel.ru).

5. Сведения о месте предоставления государственной услуги, графике (режиме) работы, контактных телефонах, адресах электронной почты учреждения, информация о предоставлении учреждением государственной услуги, образец заполнения заявления и перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещаются на стендах в помещении по месту предоставления государственной услуги, а также на Портале.

В помещениях, 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 размещается обязательная информация: наименование и реквизиты законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги; наименование и реквизиты 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

6. Наименование государственной услуги: предоставление одного дня в месяц для бесплатного посещения музеев, а также выставок (для многодетных семей).

Наименование учреждения, предоставляющего государственную услугу

7. Государственную услугу предоставляют бюджетное учреждение культуры Орловской области «Областной выставочный центр».

Бюджетное учреждение культуры Орловской области «Областной выставочный центр» осуществляют 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

8. Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

Срок предоставления государственной услуги

9. Предоставление государственной услуги осуществляется в день обращения на основании приказа учреждения, которым установлен конкретный день месяца для бесплатного посещения учреждения многодетными семьями.

Государственная услуга предоставляется в соответствии с режимом работы учреждения.

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

10. Предоставление государственной услуги регулируется следующими нормативными правовыми актами:

Конституцией Российской Федерации (Российская газета, № 237, 25.12.1993);

Федеральным законом от 26 мая 1996 года № 54-ФЗ «О Музейном фонде Российской Федерации и музеях в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 22, ст. 2591);

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);

Законом Орловской области от 2 октября 2003 года № 350-ОЗ «О статусе многодетной семьи Орловской области и мерах ее социальной поддержки» (Собрание нормативных правовых актов Орловской области, № 19, 2003);

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

11. Для предоставления государственной услуги заявителю необходимо предъявить свидетельства о рождении детей (трех и более), справку о составе семьи по месту регистрации родителей.

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

которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

12. 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.

Учреждение не вправе требовать от заявителя: представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, 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 и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных⁹ или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

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

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги

14. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

15. Основанием для отказа в предоставлении государственной услуги является:

не соответствие заявителя требованиям, предусмотренным пунктом 2 настоящего регламента;

не представление документов, предусмотренных пунктом 11 настоящего регламента.

Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги

16. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными при предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

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

17. Государственная пошлина и иная плата 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. Государственная услуга предоставляется на бесплатной основе.

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

19. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги не должен превышать 15 минут.

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

20. Запрос заявителя о предоставлении государственной услуги регистрируется специалистом учреждения в течение 15 минут после его поступления в порядке, предусмотренном пунктом 30 регламента.

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

21. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются на нижних этажах зданий, либо в отдельно стоящих зданиях для свободного доступа заявителей в учреждение.

При строительстве новых зданий вход в помещение учреждения оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Центральный вход в здание учреждения оборудуется информационной табличкой (вывеской), содержащей:

наименование;

место нахождения;

режим работы;

номер телефона справочной службы учреждения;

фасад здания оформляется осветительными приборами.

Вход и выход из помещений оборудуются соответствующими указателями.

В помещениях учреждения на видном месте помещаются схемы размещения средств пожаротушения и путей эвакуации в экстренных случаях.

19. Прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (далее – помещения, места ожидания, места предоставления государственной услуги, места информирования).

Для удобства заявителей помещения для непосредственного взаимодействия специалистов учреждения и заявителей рекомендуется размещать на нижнем этаже здания (строения).

Помещения включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения.

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим, противопожарным правилам и нормативам.

Места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему в рабочее время.

В период с октября по май в местах предоставления государственной услуги работает гардероб, либо размещаются специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

22. Места информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются: информационными стендами, стульями и столами (стойками для письма) для обеспечения возможности оформления документов.

Информационные стенды, столы (стойки) для письма размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним лицам, имеющим ограничения к передвижению, в том числе, инвалидам – колясочникам.

В местах для информирования должен быть обеспечен доступ физических лиц для ознакомления с информацией не только в часы приема заявлений, но и в рабочее время учреждения.

23. Места ожидания в очереди на предоставление или получение

документов должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или), скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании.

24. В учреждении обеспечивается создание инвалидам и другим маломобильным группам населения условий доступности учреждения и государственной услуги 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, в том числе с помощью работников учреждения, предоставляющих услугу, 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 работников учреждения;

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

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

надлежащее размещение носителей информации, необходимой для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов в учреждение, и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности, в том числе дублирование необходимой для получения государственной услуги звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне;

обеспечение допуска в учреждение, в котором предоставляется государственная услуга, 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;

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

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

предоставление копий документов, объявлений, инструкций о порядке предоставления государственной услуги (в том числе на информационном

стенде), выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля и на контрастном фоне, а также аудиоконтура в зонах предоставления государственной услуги; 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, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и государственных услуг, возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

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;

соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа;

предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

предоставления информации о процедуре предоставления государственной услуги на бесплатной основе;

соответствие государственной услуги, предоставляемой учреждением, государственному стандарту.

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

количество оформленных бесплатных билетов;

соответствие информации, предоставленной заявителю в электронном виде, сведениям, изложенным в запросе заявителя.

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 в электронной форме с использованием ЕПГУ не предоставляется.

27. Государственная услуга в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг не предоставляется (далее – МФЦ).

III. Состав, последовательность и сроки

выполнения административных процедур (действий), требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур (действий) в электронной форме

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

прием и регистрация устного обращения о предоставлении государственной услуги;

принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги.

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

Прием и регистрация устного обращения о предоставлении государственной услуги

29. Основанием для выполнения административной процедуры является обращение заявителя, поступившее в устной (очной) форме.

30. Для предоставления государственной услуги письменного заявления не требуется. Устное обращение регистрируется специалистом учреждения в журнале регистрации обращений о предоставлении государственной услуги.

31. Максимальное время приема обращения составляет 15 минут после обращения заявителя.

Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в предоставлении государственной услуги

32. Основанием для выполнения административной процедуры является регистрация устного обращения о предоставлении государственной услуги.

33. При отсутствии оснований, предусмотренных пунктом 15 настоящего регламента, специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, выдает заявителю бесплатные входные билеты.

34. При наличии оснований, предусмотренных пунктом 15 настоящего регламента, специалист учреждения, ответственный за предоставление государственной услуги, готовит мотивированный отказ в выдаче бесплатных входных билетов, с разъяснением оснований такого отказа и порядком его обжалования (далее – мотивированный отказ) и передает его уполномоченному должностному лицу учреждения на подпись. После подписания уполномоченным должностным лицом учреждения мотивированный отказ выдается на руки заявителю.

35. Административная процедура выполняется в день обращения заявителя.

IV. Формы контроля за исполнением регламента

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, 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

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

Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме.

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

Жалоба на решения, действия (бездействие) учреждения подается на имя начальника Управления.

42. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» в государственной специализированной системе «Портал Орловской области – публичный информационный центр», официального сайта бюджетного учреждения, Управления, может быть принята при личном приеме заявителя, а также через ЕПГУ, МФЦ.

43. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического 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, либо специалиста учреждения;

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

Предмет (досудебного) внесудебного обжалования

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

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

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

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

4) отказ в 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 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

45. Приостановление рассмотрения жалобы не допускается.

46. 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

47. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы по основаниям, предусмотренным [пунктом 44](#) регламента.

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

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

49. Учреждение по письменному запросу заявителя должно предоставить информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы, поданной по основаниям, предусмотренным [пунктом 44](#) регламента.

Сроки рассмотрения жалобы

50. Жалоба, поступившая в учреждение, Управление 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

51. По результатам рассмотрения жалобы учреждение, Управление принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Орловской области, а также в иных формах;

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

52. 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.

53. 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.