**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**КАЛИНИНГРАДСКАЯ ОБЛАСТЬ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«СЛАВСКИЙ ГОРОДСКОЙ ОКРУГ»**

**П О С Т А Н О В Л Е Н И Е**

от 3 марта 2017 года № 735

г. Славск

**Об утверждении административного регламента**

**муниципального бюджетного учреждения**

**«Информационно-туристический центр»**

**предоставления государственной (муниципальной) услуги**

**по оказанию туристско-информационных услуг»**

В соответствии статьей 3.2 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в целях повышения качества и доступности предоставления государственных и муниципальных услуг в Калининградской области, администрация муниципального образования «Славский городской округ» **п о с т а н о в л я е т**

1.Утвердить административный регламент муниципального бюджетного учреждения «Информационно-туристический центр» предоставления государственной (муниципальной) услуги по оказанию туристско-информационных услуг» согласно приложению.

2.Управлению делами администрации МО «Славский городской округ» (Стригуненко Е.Л.) обеспечить опубликование данного постановления в средствах массовой информации.

3. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации МО «Славский городской округ» Коваленко Ж.В.

4.Постановление вступает в силу со дня официального опубликования в газете «Славские новости».

Глава администрации

МО «Славский городской округ» К.Б. Панфилов

Утвержден

 Постановлением администрации

МО «Славский городской округ»

от 3 марта 2017 г. № 735

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**муниципального бюджетного учреждения**

**«Информационно-туристический центр»**

**предоставления государственной (муниципальной) услуги**

**по оказанию туристско-информационных услуг**

1. **Общие Положения**
	1. Административный регламент (далее – Регламент) предоставления государственной услуги определяет сроки и последовательность действий оказания туристско-информационных услуг в соответствии статьей 3.2 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»ГОСТР 56197-2014 «Туристские информационные офисы. Туристская информация и услуги приема. Требования».
	2. Полномочия по предоставлению государственной услуги осуществляются муниципальным бюджетным учреждением «Информационно-туристический центр» (МБУ «ИТЦ»).
	3. Заявителями на предоставление государственной услуги являются физические лица (граждане Российской Федерации и других государств), юридические лица (в том числе государственные органы и их территориальные органы, органы государственных внебюджетных фондов и их территориальные органы, органы местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении государственной услуги.
	4. Услуга предоставляется по адресу: г. Славск, ул. Советская, д. 15 «А» (офис МБУ «ИТЦ»); г. Славск, ул. Советская, д. 22 (историко-краеведческий музей).
	5. График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления государственной услуги с 09:00 до 17:00, с понедельника по пятницу, перерыв на обед с 13:00 до 14:00, телефонной линии – в часы работы, ответы на письменные запросы и электронные сообщения – в часы работы. Информирование заявителей осуществляется по следующим контактным телефонам 8 (40163) 3-17-07, 8-911-857-94-57.
	6. Услуга предоставляется на русском языке:
* на информационных стойках/офисах (устное обращение) по местонахождению информационных стоек;
* по телефону;
* по письменному обращению;
* по электронной почте.
1. **Стандарт предоставления государственной услуги**
2. Наименование государственной услуги - оказание туристско-информационных услуг.
	1. Предоставление государственной услуги осуществляется муниципальным бюджетным учреждением «Информационно-туристический центр» (МБУ «ИТЦ»).
3. В предоставлении государственной услуги иные государственные органы, муниципальные органы, организации не участвуют.
4. Оказание государственной услуги осуществляется в соответствии с Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-Ф3 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Уставом МБУ «ИТЦ», утвержденным постановлением администрации МО «Славский городской округ» от 26.01.2016 г. № 117.
5. Конечным результатом предоставления государственной услуги является предоставление информации, удовлетворившей запрос заявителя.
6. Объемы и сроки предоставления государственной услуги:

- на информационной стойке (устное обращение) – осуществляется специалистом на русском языке. Описание предоставления услуги: предоставление услуги происходит непосредственно на месте и/или сопровождается наглядной демонстрацией информационных материалов – печатной продукции;

- по телефону – осуществляется специалистом на русском языке. Предоставление услуги осуществляется в виде предоставления подробной, структурированной информации на запрос заявителя, при необходимости время разговора может превышать 10 минут;

- по письменным обращениям – ответ на обращение в адрес заявителя направляется факсом или почтой (по требованию заявителя) в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления письменного обращения;

- по электронной почте – ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 48 часов с момента поступления обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен номер телефона и/или адрес сайта в сети Интернет, где можно получить необходимую информацию.

1. Для предоставления государственной услуги не требуется представлять какие-либо документы.
2. Плата за предоставление государственной услуги не взимается.
3. Ожидание заявителями при получении государственной услуги на информационной стойке (устное обращение) осуществляется в порядке живой очереди (при ее наличии) и не должно превышать 10 минут на человека.
4. К показателям доступности и качества предоставления государственной услуги относятся: возможность получения заявителями бесплатных информационных изданий и буклетов, удовлетворенность потребителей.
5. Основания для отказа в приеме запроса от заявителя и основания для отказа в предоставлении услуги являются, если потребитель услуги находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
6. Требования к помещениям предоставления государственной услуги:

Центральный вход в здание должен быть оборудован вывеской, выполненной в соответствии с утвержденным фирменным стилем. Вывеска может быть размещена двумя вариантами в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

В помещение должен быть обеспечен беспрепятственный доступ посетителей, включая людей с ограниченными возможностями.

Рабочие места лиц, предоставляющих государственную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления государственной услуги и организовать предоставление государственной услуги в полном объеме.

Дополнительная информационная зона за пределами помещений МБУ «ИТЦ» организуется в историко-краеведческом музее.

Санитарно-бытовые помещения. В туристском информационном центре должен быть предусмотрен бесплатный санитарный узел для посетителей.

1. **Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения**
	1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие процедуры:

 - прием запроса заявителя на информационной стойке (устное обращение), по электронной почте, телефону;

- подготовку и выдачу информации в устном, наглядном, печатном виде.

* 1. Основанием для начала предоставления государственной услуги является получение запроса от заявителя.

При направлении запроса по почте специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, регистрирует письмо в книге учета входящих документов в день поступления запроса передает его руководителю, а при его отсутствии – заместителю руководителя. Руководитель или его заместитель направляет для исполнения поступившие запросы специалистам. Специалист, получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю в письменном виде, согласовывает с руководителем или заместителем руководителя, отправляет ответ по требованию заявителя официальным письмом по почте, электронной почте или факсом.

При обращении заявителя на информационную стойку (устное обращение) специалист, предоставляющий на момент обращения услугу, получив запрос, в течение 10 минут готовит информацию для ответа заявителю в устном или наглядном виде. При необходимости направления информации официальным письмом специалист получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю в письменном виде, согласовывает с руководителем или заместителем руководителя, дублирует ответ по требованию заявителя по факсу.

1. **Формы контроля за исполнением административного регламента**
	1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, и принятием решений ответственными исполнителями осуществляется директором МБУ «ИТЦ».
	2. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, составление отчетов, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на предоставление государственной услуги, а также проверки исполнения положений настоящего Регламента. Проведение проверок может носить как плановый характер, так и внеплановый характер (по конкретным обращениям заявителей).
2. **Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих**

5.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем является решение либо действие (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, возникшее в ходе предоставления государственной услуги в рамках настоящего Регламента.

5.2. Заявитель вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу.

5.3. Жалоба на нарушение порядка предоставления государственной услуги (далее - жалоба) - требование заявителя или его законного представителя о восстановлении или защите нарушенных прав или законных интересов заявителя органом, предоставляющим муниципальную государственную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, при получении данным заявителем государственной услуги.

5.4. Заявитель вправе обжаловать в досудебном (внесудебном) порядке решения и действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в том числе в следующих случаях:

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 Калининградской области для предоставления государственной услуги;

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

5) за требование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области и МО «Славский городской округ»;

6) отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.5. Заявитель имеет право ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если отсутствуют установленные действующим законодательством Российской Федерации ограничения на предоставление испрашиваемой информации, а должностное лицо органа, предоставляющего государственную услугу, обязано ознакомить заявителя с испрашиваемыми документами и материалами.

5.6. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий государственную услугу.

Жалоба должна быть написана разборчивым почерком, не содержать нецензурных выражений.

5.8. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего государственную услугу, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.9. Жалоба должна содержать:

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

2) фамилию, имя, отчество, 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу;

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

5.10. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий государственную услугу, и поданная с соблюдением требований главы 2.1 Федерального закона от 27 июля 2012 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, 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.

В иных случаях жалоба подлежит рассмотрению в порядке, предусмотренном Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

5.11. По результатам рассмотрения жалобы орган, предоставляющий государственную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственную услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Калининградской области и МО «Славский городской округ»;

2) отказать в удовлетворении жалобы.

В случае, если в результате рассмотрения жалобы доводы заявителя признаны обоснованными, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, принимается решение о привлечении к ответственности лиц, допустивших нарушение требований настоящего Административного регламента в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.12. Заявителю в течение 1 рабочего дня со дня принятия решения направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

При желании заявителя мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется в электронной форме на электронную почту.

5.13. Споры, связанные с решениями и действиями (бездействием) должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, осуществляемыми (принимаемыми) в ходе исполнения государственной услуги, разрешаются в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Сроки обжалования, правила подведомственности и подсудности устанавливаются Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Арбитражным процессуальным кодексом Российской Федерации.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к административному регламенту

муниципального бюджетного учреждения

«Информационно-туристический центр»

предоставления государственной (муниципальной) услуги

по оказанию туристско-информационных услуг

БЛОК-СХЕМА

Государственной услуги по оказанию туристско-информационных услуг.

Прием запроса от заявителя

На информационной стойке/офисе (устное обращение)- осуществляется специалистом на русском

По электронной почте

По письменным обращениям

По телефону – осуществляется специалистом на русском языке

Предоставление услуги осуществляется в виде предоставления подробной, структурированной информации на запрос заявителя, при необходимости время разговора может превышать 10 минут

Ответ на обращение в адрес заявителя направляется факсом или почтой (по требованию заявителя) в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления письменного обращения

Ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 48 часов с момента поступления обращения.

Предоставление услуги происходит непосредственно на месте и/или сопровождается наглядной демонстрацией информационных материалов – печатной продукции