##

## АДМИНИСТРАЦИЯ ОКРУГА МУРОМ

## ПОСТАНОВЛЕНИЕ

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** **№\_\_\_\_\_**

*Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание туристско-информационных услуг»*

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», Законом Владимирской области от 01.11.2017 № 97-ОЗ «О туристической деятельности во Владимирской области» и руководствуясь Уставом округа Муром, постановляю:

***п о с т а н о в л я ю:***

1. Утвердить Административный [регламент](#P36) предоставления муниципальной услуги «Оказание туристско-информационных услуг» согласно приложению.

2. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы администрации округа Муром по экономической политике, начальника Управления экономического развития Воронова Е.А.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования в средствах массовой информации и подлежит размещению на официальном сайте администрации округа Муром.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Глава округа |  | Е.Е. Рычков |

|  |  |
| --- | --- |
| **Готовил:** |  |
| Директор МБУ округа Муром «Отдел туризма» | А.Н.Ширманов |
|  |  |
|  **Согласовано:** |  |
| Первый заместитель Главы администрации округа Муром по управлению делами администрации, начальник управления аппарата администрацииЗаместитель Главы администрации округа Муром по экономической политике, начальник управления экономического развитияДиректор МКУ «Централизованная бухгалтерияадминистрации округа Муром» | В.К.ВахляевЕ.А.ВороновЕ.В.Ценилова |
| **Завизировано:** |  |
| Начальник правового управления администрации округа Муром | Д.А.Карпов  |

Файл сдан:

Файл сдан:

Ведущий специалист отдела делопроизводства МКУ

округа Муром «Организационное управление» Ю.К.Захарова

Соответствие текста файла и оригинала документа подтверждаю \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(подпись исполнителя)

Имя файла документа: *Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Оказание туристско-информационных услуг»*

|  |  |
| --- | --- |
| **Разослать:** | По 1-экз., в дело, Вахляеву В.К., Воронову Е.А., ЦБ, ПУ, Ширманову А.Н. -2экз. |

Приложение к постановлению

 администрации округа Муром

 от « » 2018г. № .

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**

**предоставления муниципальной услуги «Оказание туристско-информационных услуг»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Оказание туристско-информационных услуг» (далее - административный регламент) разработан в целях повышения качества и доступности предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при оказании муниципальной услуги.

1.2. Получателями муниципальной услуги являются физические лица и юридические лица (в том числе, государственные органы и их территориальные органы, органы государственных внебюджетных фондов и их территориальные органы, органы местного самоуправления) либо их представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее – заявители).

1.3. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги.

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги) является открытой и общедоступной.

Информирование заявителей о предоставлении муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги) осуществляется муниципальным бюджетным учреждением округа Муром «Отдел туризма» (далее – МБУ «Отдел туризма»):

* посредством предоставления устных консультаций специалистами МБУ «Отдел туризма» на личном приеме и по телефону;
* в письменной форме посредством направления заявителям письменных ответов на обращения, поступающие в адрес МБУ «Отдел туризма»;
* посредством размещения информации на информационных стендах в помещении МБУ «Отдел туризма» по адресу: Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия, д. 1, кааб. 113;
* посредством размещения информации на официальном Интернет-сайте администрации http:// [murom.info;](http://vizitvmurom.ru/)

1.3.2. Прием заявителей специалистами МБУ «Отдел туризма» производится в порядке очереди. Для получения консультации гражданин, юридическое лицо (в том числе, государственные органы и их территориальные органы, органы государственных внебюджетных фондов и их территориальные органы, органы местного самоуправления) либо иное уполномоченное лицо предъявляет документ, удостоверяющий личность, документ, подтверждающий полномочия (в случае обращения представителя гражданина или юридического лица), и обращается к специалисту с устным вопросом. Время ожидания в очереди для получения информации (консультации) не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

Адрес места предоставления муниципальной услуги: 602267, Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия, д. 1, каб. № 113.

Справочные телефоны МБУ «Отдел туризма», по которым можно получить информацию о предоставлении муниципальной услуги: 8-920-921-26-69.

Адрес почтовой корреспонденции: 602267, Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия, д. 1.

Адрес электронной почты МБУ «Отдел туризма»: otdelturizma@murom.info.

Прием по вопросам предоставления муниципальной услуги ведется по месту нахождения МБУ «Отдел туризма» с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00 часов, обеденный перерыв с 12.00 до 13.00, суббота и воскресенье – выходные дни.

1.3.3. Для обеспечения ознакомления с порядком предоставления муниципальной услуги заявителям представляется следующая информация:

* органа, предоставляющего муниципальную услугу;
* почтовый адрес органа, предоставляющего муниципальную услугу;
* номера телефонов, факсов органа, предоставляющего муниципальную услугу;
* график (режим) работы органа, предоставляющего муниципальную услугу;
* график приема заявителей должностными лицами, ответственными за предоставление муниципальной услуги;
* перечень оснований, при наличии которых муниципальная услуга не представляется;
* порядок обжалования решений органов, предоставляющих муниципальную услугу, действий или бездействия их должностных лиц;
* реквизиты нормативных правовых актов, регулирующих предоставление муниципальной услуги.

1.3.4. Основные требования к информированию заявителей о порядке предоставления муниципальной услуги:

* достоверность предоставляемой информации;
* четкость в изложении информации;
* полнота информации;
* наглядность форм предоставляемой информации;
* удобство и доступность получения информации;
* оперативность предоставления информации.

**2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1.Наименование муниципальной услуги: «Оказание туристско-информационных услуг».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется МБУ «Отдел туризма».

2.3. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

* предоставление информации, удовлетворившей запрос заявителя;
* отказ в предоставлении информации.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Предоставление услуги на информационной стойке (устное обращение заявителя) происходит непосредственно на месте и сопровождается наглядной демонстрацией информационных материалов, проспектов, книг, показом фотографий на экране монитора;

При получении запроса по средствам почтовой корреспонденции или электронной почте информация предоставляется заявителю в течение 2 (двух) дней.

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

* Конституция Российской Федерации («Собрании законодательства РФ», 04.08.2014, № 31, ст. 4398);
* Гражданский кодекс Российской Федерации («Собрание законодательства РФ», 05.12.1994, № 32, ст. 3301);
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» («Российская газета», № 168, 30.07.2010);
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 06.10.2003, № 40, ст. 3822);
* Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» («Собрание законодательства РФ», 02.12.1996, № 49, ст. 5491);
* Закон Владимирской области от 01.11.2017 № 97-ОЗ «О туристической деятельности во Владимирской области» («Владимирские ведомости», № 175, 04.11.2017);
* Устав МБУ «Отдел туризма», утвержденный постановлением администрации округа Муром от 18.08.2017 № 666.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

2.6.1. Для получения муниципальной услуги не требуется предоставлять какие-либо документы.

2.6.2. Для получения муниципальной услуги заявитель подает в МБУ «Отдел туризма» запрос в письменной, устной или электронной форме;

2.7. Основания для отказа в приеме запроса от заявителя и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не устанавливаются.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется в рамках компетенции МБУ «Отдел туризма».

2.10. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

2.11. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении муниципальной услуги и при получении результата предоставления муниципальной услуги.

Время ожидания в очереди для подачи документов и получения результата предоставления муниципальной услуги не должно превышать 15 (пятнадцати) минут.

2.12. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация запроса о предоставлении муниципальной услуги производится в журнале «регистрации запросов о предоставлении «Туристско-информационной услуги» в день его поступления в МБУ «Отдел туризма».

2.13. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для оформления запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

Помещения для работы с заявителями располагаются в местах, приближенных к остановкам общественного транспорта, предпочтительно на нижних этажах зданий.

Для предоставления муниципальной услуги инвалидам и другим маломобильным группам населения здание оборудуется кнопкой вызова для выхода специалиста, ответственного за работу с данной категорией лиц.

В здании размещения МБУ «Отдел туризма» на специальных стендах располагается: график приема заявителей, текстовая информация об оказываемой муниципальной услуге.

Под место ожидания заявителям отводится просторное помещение.

Места для приема заявителей должны быть оборудованы столами, стульями.

Кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета.

Рабочее место специалиста должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам.

2.14. Показателями доступности и качества муниципальной услуги являются:

* простота и ясность изложения информационных документов;
* профессиональная подготовка сотрудников органа, осуществляющего предоставление муниципальной услуги;
* высокая культура обслуживания заявителей;
* строгое соблюдение сроков предоставления муниципальной услуги, установленных настоящим административным регламентом.

В целях обеспечения доступности муниципальной услуги для инвалидов и других маломобильных групп населения обеспечивается:

* наличие специалиста, на которого возложены обязанности по оказанию помощи данной категории лиц при получении муниципальной услуги;
* разъяснение в доступной форме порядка предоставления и получения муниципальной услуги, ознакомление с последовательностью действий, необходимых для получения услуги, оформление необходимых для ее предоставления документов;
* содействие при входе и выходе из здания;
* сопровождение и оказание помощи при передвижении в помещениях;
* предоставление иной необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими муниципальной услуги наравне с другими лицами.

 2.15. Особенности предоставления муниципальной услуги в электронной форме.

Муниципальная услуга в электронной форме не предоставляется.

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

3.1. При предоставлении муниципальной услуги МБУ «Отдел туризма» выполняются следующие действия:

* прием запроса от заявителя в устной форме, по электронной почте, почтовой корреспонденцией, по телефону;
* регистрация принятого запроса в журнале «регистрации запросов о предоставлении «Туристско-информационной услуги»;
* оформление и представление (направление) заявителю результата муниципальной услуги в устном, наглядном, печатном виде.

3.2. Основанием для начала административной процедуры по предоставлению муниципальной услуги является поступление запроса в МБУ «Отдел туризма»;

3.3. Специалистом МБУ «Отдел туризма» осуществляется регистрация запроса в журнале «регистрации запросов о предоставлении туристско-информационной услуги» с присвоением ему номера и даты.

Регистрация запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги производится в день его поступления в МБУ «Отдел туризма».

3.4. Специалист МБУ «Отдел туризма» после регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги, подготавливает ответ на него:

* в личной устной, наглядной или письменной форме;
* в форме электронного или почтового отправления;
* в форме телефонограммы.

3.5. Время предоставления специалистом МБУ «Отдел туризма» ответа на запрос составляет от 20 минут, но не более 3 (трех) календарных дней с момента регистрации запроса.

3.6. Ответ на запрос, поступивший в личной письменной форме, в электронной форме, в форме почтовой корреспонденции направляется заявителю по адресу указанному в запросе.

3.7. Результатом выполнения административной процедуры является представление запрашиваемой информации.

3.8. Срок выполнения административной процедуры - 3 (три) календарных дня.

**4. Формы контроля за исполнением**

**административного регламента**

4.1. Текущий контроль за исполнением специалистами МБУ «Отдел туризма» настоящего административного регламента осуществляется директором МБУ «Отдел туризма».

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений порядка и сроков предоставления муниципальной услуги, рассмотрение обращений заявителей в ходе предоставления муниципальной услуги, содержащих жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов МБУ «Отдел туризма».

4.3. Проверки могут быть:

* плановыми (не реже одного раза в год);
* внеплановыми по конкретным обращениям граждан.

4.4. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением услуги, или вопросы, связанные с исполнением той или иной административной процедуры.

**5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений**

**и действий (бездействия) органа, предоставляющего**

**муниципальную услугу, а также должностных лиц,**

**сотрудников**

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений, осуществляемых (принятых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

* специалистов МБУ «Отдел туризма» - директору МБУ «Отдел туризма»;
* директора МБУ «Отдел туризма» - заместителю Главы администрации округа Муром по экономической политике, начальнику Управления экономического развития.

5.3. Жалоба на решения, действия (бездействие) директора МБУ «Отдел туризма» подается в Администрацию округа Муром в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на электронный адрес официального сайта администрации округа Муром: http://www.murom.info.

Жалоба в письменной форме подается заявителем лично или направляется почтой.

Адрес Администрации округа Муром для почтовых отправлений: 602267, Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия города Мурома, д. 1.

5.4. Жалоба на решения, действия (бездействие) специалистов МБУ «Отдел туризма» подается в МБУ «Отдел туризма» в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на адрес электронной почты: otdelturizma@murom.info.

Жалоба в письменной форме подается заявителем лично или направляется почтой.

Адрес МБУ «Отдел туризма» для почтовых отправлений: 602267, Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия, д. 1.

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

* нарушение срока регистрации запроса о предоставлении муниципальной услуги;
* нарушение срока предоставления муниципальной услуги;
* требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги;
* отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;
* отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом;
* затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом;
* отказ в исправлении допущенных опечаток и технических ошибок в документах, выданных в результате предоставления муниципальной услуги, либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.6. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудников, решения и действия (бездействие) которых 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) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо сотрудника;

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

5.7. Поступившая жалоба подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение 15 (пятнадцати) рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, или органа, предоставляющего муниципальную 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 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом, указанным в [пункте 5.2](#Par6) настоящего административного регламента, принимается одно из следующих решений:

* об удовлетворении жалобы, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и технических ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации, муниципальными правовыми актами и настоящим административным регламентом, а также в иных формах;
* об отказе в удовлетворении жалобы.

5.9. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, заявителю в письменной форме (или по желанию заявителя в электронной форме) направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.10. В случае несогласия заявителя с результатами досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица МБУ «Отдел туризма» на любой стадии рассмотрения спорных вопросов, заявитель имеет право обратиться в суд в порядке, установленном действующим законодательством.

5.11. Заявитель имеет право на получение информации и документов (или их копий) для подтверждения своих доводов относительно предмета обжалования.

5.12. Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц путем подачи заявления в суд в порядке, предусмотренном гражданско-правовым законодательством.