## АДМИНИСТРАЦИЯ ОКРУГА МУРОМ

## П О С Т А Н О В Л Е Н И Е

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

*Об утверждении Административного регламента предоставления муниципальной услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания»*

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», руководствуясь Уставом округа Муром, постановляю:

***п о с т а н о в л я ю:***

1. Утвердить Административный [регламент](#P36) предоставления муниципальной услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания» 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:

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 «Осуществление экскурсионного обслуживания»*

|  |  |
| --- | --- |
| **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 «Осуществление экскурсионного обслуживания»**

**1. Общие положения**

1.1. Административный регламент предоставления муниципальной услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания» (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 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 уполномоченные 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 о предоставлении муниципальной услуги (в том числе о ходе предоставления муниципальной услуги) осуществляется муниципальным бюджетным учреждением округа Муром «Отдел туризма» (далее – МБУ «Отдел туризма»):

* в письменной форме посредством направления заявителям письменных ответов на обращения, поступающие в адрес МБУ «Отдел туризма», в форме телефонограмм при поступающих телефонных обращениях;
* посредством размещения информации на информационных стендах в помещении МБУ «Отдел туризма» по адресу: Владимирская область, г. Муром, пл. 1100-летия, д. 1, каб. 113;
* посредством размещения информации на официальном Интернет-сайте администрации http:// [murom.info,](http://vizitvmurom.ru/) vizitvmurom.ru.

1.3.2. Прием граждан специалистами МБУ «Отдел туризма» производится в порядке очереди. Для получения муниципальной услуги гражданин либо иное уполномоченное лицо направляет в МБУ «Отдел туризма» заявку на предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания», предъявляет документ, удостоверяющий личность либо документ, подтверждающий полномочия (в случае обращения представителя гражданина или юридического лица).

 Время ожидания в очереди для подачи заявки не должно превышать 20 (двадцати) 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:

* наименование 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;
* перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

1.3.4. Основные требования к информированию граждан 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: «Осуществление экскурсионного обслуживания».

2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу.

Муниципальная услуга предоставляется МБУ «Отдел туризма»

2.3. Результатами предоставления муниципальной услуги являются:

* проведение экскурсии;
* отказ в проведении экскурсии.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги.

Муниципальная услуга предоставляется в срок не более 30 (тридцати) календарных дней со дня поступления документов, указанных в [пункте 2.6](#P103) настоящего административного регламента, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в МБУ «Отдел туризма».

2.5. Правовые основания для предоставления муниципальной услуги:

* Конституция Российской Федерации;
* Гражданский кодекс Российской Федерации;
* Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг";
* Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ "Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации";
* Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
* Закон Владимирской области от 01.11.2017 №97-ОЗ «О туристической деятельности во Владимирской области»;
* ГОСТ Р 54604-2011 Туристические услуги. Экскурсионные услуги. Общие требования. Дата введения 2012-07-01.
* Уставом МБУ «Отдел туризма», утвержденным 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 заявитель подает в МБУ «Отдел туризма» заявку на предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания» и представляет документы подтверждающие личность.

2.6.2. Заявка, указанная в [пункте 2.6.1](#P104) настоящего административного регламента, может быть подана от имени заявителя либо иным уполномоченным лицом при наличии надлежащим образом оформленных полномочий.

В случае подачи заявки представителем гражданина или юридического лица представляется документ, подтверждающий полномочия представителя (оригинал и копия). Копия документа после проверки ее соответствия оригиналу заверяется специалистом МБУ «Отдел туризма». Оригинал документа возвращается заявителю.

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в приеме документов являются:

* отсутствие документа, подтверждающего полномочия представителя, в случае подачи заявки представителем гражданина или юридического лица;
* тексты документов написаны неразборчиво, наименования юридических лиц - с сокращениями, без указания их мест нахождения;
* фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны не полностью;
* в документах имеются подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;
* документы имеют серьезные повреждения, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание.

2.8. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги.

Основаниями для отказа в предоставлении услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания»:

* непредставление или представление не в полном объеме документов, предусмотренных [пунктом 2.6](#P103) настоящего административного регламента;
* недостоверность сведений, содержащихся в представленных документах;
* превышение лимита, установленного муниципальным заданием МБУ «Отдел туризма» на 2018 год и плановый период 2019 и 2020 годы, предоставляемой муниципальной услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания».

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

Муниципальная услуга предоставляется бесплатно.

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

Время ожидания в очереди для подачи заявки и документов не должно превышать 20 (двадцать) минут.

2.11. Срок регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

Регистрация заявки о предоставлении муниципальной услуг производится специалистом МБУ «Отдел туризма» в журнале «регистрации заявок на предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания».

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к местам ожидания, местам для заполнения заявлений 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 подачи заявки на предоставление 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: текстовая информация об оказываемой муниципальной услуге, графики приема заявителей, перечни документов.

Под место ожидания заявителям отводится просторное помещение.

Места для приема заявителей должны быть оборудованы столами, стульями для оформления документов.

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.

2.13. 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:

* 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.

2.14. 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 выполняются следующие действия:

* прием документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо отказ в приеме документов по основаниям, установленным [пунктом 2.7](#P108) настоящего административного регламента;
* рассмотрение принятой заявки и документов, принятие решения о предоставлении муниципальной услуги либо об отказе в предоставлении муниципальной услуги по основаниям, установленным [пунктом 2.8](#P119) настоящего административного регламента;
* регистрация заявки в журнале «регистрации заявок на предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания»;
* предоставление заявителю результата муниципальной услуги.

3.2. Основанием для начала административной процедуры является личная или электронная подача заявки заявителем или его представителем в МБУ «Отдел туризма» с документами, указанными в [пункте 2.6](#P103) настоящего административного регламента.

3.3. Специалист МБУ «Отдел туризма» (далее - специалист) в течение 5 (пяти) календарных дней с момента поступления заявки:

3.3.1. устанавливает личность заявителя, проверяет наличие всех документов, указанных в [пункте 2.6](#P103) настоящего административного регламента;

3.3.2. сверяет представленные копии документов с подлинными экземплярами документов, удостоверяется в том, что тексты документов написаны разборчиво, наименования юридических лиц - без сокращения, с указанием их мест нахождения; фамилии, имена и отчества физических лиц, адреса их мест жительства написаны полностью; в документах нет подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных исправлений; документы не имеют серьезных повреждений, наличие которых не позволяет однозначно истолковать их содержание. Если имеются основания для отказа в приеме документов, предусмотренные [пунктом 2.7](#P108) настоящего административного регламента, специалист возвращает заявителю документы, разъясняет ему основание (основания) отказа в приеме документов, содержание выявленных недостатков в представленных документах и предлагает принять меры по их устранению.

3.3.3. принимает решение о предоставлении услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания» либо об отказе в ее предоставлении по основаниям, установленным [пунктом 2.8](#P119) настоящего административного регламента.

3.4. После проверки представленных заявителем документов, в течение 1 (одного) календарного дня специалистом осуществляется регистрация заявки в журнале «регистрации заявок на предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания» с присвоением ей номера и даты.

3.5. Специалист в срок до 14 (четырнадцати) календарных дней со дня регистрации заявки в журнале «регистрации заявок на предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания» формирует экскурсионную группу в составе не менее 30 человек.

3.6. По результату формирования группы в течение 2 (двух) календарных дней специалист сообщает заявителю о дате и времени проведения экскурсии.

3.7. Между МБУ «Отдел туризма» и заявителем заключается договор в письменной форме о безвозмездном оказании экскурсионных услуг (выполнении работ).

3.8.После заключения договора заявителю предоставляется муниципальная услуга по «Осуществлению экскурсионного обслуживания» «Славный град, прославленный в веках» по экскурсионному маршруту:

* Центральная часть города;
* Смотровая площадка;
* Благовещенский мужской монастырь;
* Свято-Троицкий женский монастырь.

Экскурсия является пешей и составляет 3 часа. МБУ «Отдел туризма» оставляет за собой право менять последовательность маршрута. Также, на усмотрение МБУ «Отдел туризма» экскурсия может проводиться с помощью радиогида.

3.9. После проведения экскурсии заявитель подписывает с МБУ «Отдел туризма» Акт приемки выполненных работ.

3.10. Результатом исполнения административной процедуры является:

* предоставление услуги «Осуществление экскурсионного обслуживания»;
* отказ в ее предоставлении.

3.11. Срок выполнения административной процедуры составляет не более 30 (тридцати) календарных дней.

**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 заявки 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 сотрудника, 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.