

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
по предоставлению муниципальной услуги «Информационно-
консультационное обслуживание лиц в сфере туризма по обращениям
физических и юридических лиц»

I. Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и предоставления муниципальной услуги «Информационно-консультационное обслуживание лиц в сфере туризма по обращениям физических и юридических лиц» (далее – муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее – административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Право на предоставление муниципальной услуги имеют 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 муниципальной услуги (далее – заявители).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в помещении по адресу: 249100, Калужская обл., г. Таруса, ул. Ленина, д. 7.

1.3.1. График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги - с понедельника по пятницу, с 9.00 до 18.00 часов. Телефоны для информирования заявителей 8 48435 2 57 57, 8 920 092 2148.

Адрес электронной почты: tarusa.tic@mail.ru.

1.3.2. Муниципальная услуга предоставляется на русском языке:

- в офисе (устное обращение) ;
- по телефону (в том числе по круглосуточной телефонной линии);
- по письменному обращению;
- по электронной почте.

1.3.3. Информация по предоставлению муниципальной услуги размещается на сайте Администрации МР «Тарусский район», на сайте АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» и на информационных стендах в районе автовокзала и пристани.

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – информационно-консультационное обслуживание лиц в сфере туризма по обращениям физических и юридических лиц.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Автономным учреждением

Тарусского района по туризму «Тарусский туристско-информационный центр» (далее — АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ»).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации, удовлетворившей запрос заявителя.

2.4. 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 электронной почте специалист АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю по электронной почте.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 3 ноября 2006 г. № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», утвержденным постановлением Администрации МР Тарусский район от 01.08.2011 № 1046.

2.6. Для предоставления муниципальной услуги не требуется предоставлять какие-либо документы.

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 АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ».

2.9. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.10. Ожидание заявителями при получении муниципальной услуги (устное обращение) осуществляется в порядке живой очереди (при её наличии) и не должно превышать 10 минут.

2.11. Запрос заявителя регистрируется в «Гостевую книгу» заявителя в момент обращения.

2.12. Помещение, где предоставляется муниципальная услуга, оборудовано сидячими местами. Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано телефоном, компьютером, принтером, сканером, монитором для показа изображений.

2.13. К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

- наличие у заявителей доступа к информации о возможности предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения заявителями бесплатных информационных буклетов, изданий;
- корректное оформление специалистами АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги устно или письменно при предоставлении по электронной почте;
- время ожидания в очереди при получении муниципальной услуги не более 10 минут;
- количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при получении муниципальной услуги – 1 (одно).

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

- прием запроса заявителя в офисе (устное обращение), по электронной почте, телефону;
- подготовку и выдачу информации в устном, наглядном, печатном виде.

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение запроса от заявителя.

При обращении заявителя в офис АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» (устное обращение) специалист, предоставляющий на момент обращения муниципальную услугу, получив запрос, в течение 10 минут готовит информацию для ответа заявителю в устном или наглядном виде.

При получении запроса по электронной почте специалист АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю по электронной почте.

При обращении заявителя по телефону, специалистом, принявшим запрос, дается исчерпывающая информация о возможности получения ответа:

- по телефону в оговоренное время;
- по электронной почте;
- непосредственно заявителю в офисе АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ».

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» выполнения административных процедур, определенных настоящим административным регламентом, осуществляется руководителем АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ».

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, составление отчетов, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащие жалобы на предоставление муниципальной услуги, а также проверки исполнения положений настоящего регламента. Проведение проверок

может носить плановый характер (осуществляется на основании квартальных, полугодовых и годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заявителей).

4.3. Специалисты АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение срока и порядка выполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалиста АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- 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;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», специалиста АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ»;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», специалиста АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ».

Заявителем по собственной инициативе могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, написавшему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если адрес поддается прочтению.

5.4. Жалоба подается в письменной или электронной форме в АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ».

5.5. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об

организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) специалистов АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» в судебном порядке.

Согласно части 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.6. Заявитель может обжаловать действий и (или) бездействия, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» и Администрации МР «Тарусский район»:

- специалиста АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» - руководителю АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ»;
- руководителя АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ» - заместителю главы Администрации МР «Тарусский район» по туризму, спорту и социальному развитию.

5.7. Жалоба, поступившая в АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», подлежит рассмотрению должностным лицом, в течение пятнадцати дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом АУ ТР по туризму «Тарусский ТИЦ», наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

- удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги информации, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления города Тарусы, а также в иных формах;
- отказать в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.