

Приложение 3  
к Постановлению №\_\_  
от «\_\_» октября 2015 г.  
Об утверждении  
административных  
регламентов по  
предоставлению  
муниципальных услуг  
МКУ «ЦКИ»  
МО «Кош-Агачский район»

Административный регламент  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Предоставление гостиничных услуг»

**Раздел 1. Общие положения**

1.1. Предмет регулирования Административного регламента.

Предметом регулирования Административного регламента (далее Регламента) является муниципальная услуга (далее - Услуга) «Предоставление гостиничных услуг».

1.2. Описание заявителей.

Заявителями Услуги (далее – Заявители) являются:

- юридические лица;
- физические лица.

1.3. Информация о месте нахождения и графике работы Учреждений, предоставляющих Услугу.

Место нахождения и почтовый адрес:

649780, Республика Алтай, Кош-Агачский район, с. Кош-Агач,  
ул. Коммунальная, 30, тел. 8(38842)22132

График работы:

- Понедельник - 09.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00)
- Вторник - 09.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00)
- Среда - 09.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00)
- Четверг - 09.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00)
- Пятница - 09.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00)
- Суббота - 09.00-18.00 (перерыв 13.00-14.00)
- Воскресенье - выходной день.

1.4. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления Услуги.

Информацию по вопросам предоставления Услуги учреждение доводит посредством информационных стендов, расположенных в фойе учреждения, использования средств телефонной связи, размещения в сети Интернет на официальном сайте Администрации Кош-Агачского района, а также осуществляется консультирование заявителей в соответствии с графиком работы учреждения указанным в п.1.3.

**Раздел 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги**

2.1 Наименование Услуги.

«Предоставление гостиничных услуг».

2.2 Наименование учреждения, предоставляющего данный вид услуги:

Муниципальное казенное учреждение «Центр культуры и искусства» муниципального образования «Кош-Агачский район»

2.3. Результат предоставления Услуги.

- предоставление гостиничных услуг.

2.4. Срок предоставления Услуги.

Сроки предоставления Услуги устанавливаются по согласованию с Заявителем.

2.5. Правовые основания для предоставления Услуги.

Предоставление Услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

- Федеральным законом «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» от 27.07.2010 г., №210-ФЗ;

- Федеральным законом «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ;

- Уставом администрации МО «Кош-Агачский район»

- Уставом МКУ «Центр культуры и искусства» МО «Кош-Агачский район»

2.6. Исчерпывающий перечень документов, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Услуги:

Для физического лица:

- документ, удостоверяющий личность Заявителя;

- документ подтверждающий факт оплаты Услуги.

Для юридического лица:

- договор о предоставлении Услуги;

- документ подтверждающий факт оплаты Услуги.

2.7. Перечень оснований для отказа в предоставлении Услуги:

- непредставление Заявителем, либо предоставление не в полном объеме документов, необходимых для предоставления Услуги;

- нарушение Заявителем правил поведения в Учреждении.

2.8. Размер платы взимаемой с заявителя при предоставлении Услуги.

Услуга «Предоставление гостиничных услуг», предоставляется на платной основе в соответствии с утвержденными тарифами.

2.9. Максимальный срок ожидания при подаче заявления - не более 20 минут.

2.10. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления о предоставлении услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления услуги.

Приём граждан для подачи заявления осуществляется согласно графику работы учреждения, указанного в пункте 1.3 настоящего Регламента.

Места ожидания заявителей в очереди оборудуются стульями.

Место для приема заявителей оборудуется столом, стулом, канцелярскими принадлежностями.

Помещения, выделенные для предоставления Услуги, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам, иметь средства пожаротушения.

В местах предоставления Услуги предусматривается оборудование доступных мест общественного пользования (туалетов).

#### 2.11. Показатели доступности и качества предоставления Услуги.

Показателем доступности для данной Услуги является соотношение числа заявлений к числу предоставленных Услуг.

Показателем качества для данной Услуги является отсутствие жалоб на действия (бездействия) специалистов, предоставляющих Услугу, количество положительных отзывов, повышение спроса на Услугу.

### **Раздел 3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур**

Услуга «Предоставление гостиничных услуг» включает в себя следующие процедуры:

#### 3.1. Прием и регистрация документов.

Основанием для начала исполнения административной процедуры является подача заявления о предоставлении муниципальной услуги администратору гостиницы.

При подаче заявлений время ожидания не должно составлять более 20 минут. Максимальное время приема документов не должно превышать 25 минут.

Администратор производит ознакомление заявителя с правилами проживания. В случае несогласия заявителя с правилами проживания администратор отказывает в регистрации заявления в устной форме.

#### 3.2. Утверждение сроков предоставления Услуги.

Заявитель согласовывает дату, сроки и время предоставления Услуги.

#### 3.3. Оплата Услуги.

Заявитель производит оплату Услуги. Администратор выдает заявителю документ, подтверждающий факт оплаты Услуги.

Максимальный срок исполнения данной административной процедуры составляет не более 15 минут.

Получение документа, подтверждающего факт оплаты, является основанием для получения заявителем Услуги.

3.4. Настоящая муниципальная услуга в электронном виде не предоставляется.

### **Раздел 4. Формы контроля за исполнением административного регламента**

#### 4.1. Текущий контроль проводится директором Учреждения в форме:

- оперативного контроля (по конкретному обращению Заявителя либо другого заинтересованного лица);
- итогового контроля (по итогам полугодия и года);
- анализ обращений и жалоб.

4.2. Контроль осуществляется в плановом порядке – не реже 1 раза в год;

Внеплановые проверки полноты и качества предоставления муниципальной услуги проводятся в случае поступления обращений граждан с жалобами на нарушения их прав и законных интересов.

4.3. Выявленные в ходе контрольных мероприятий недостатки по оказанию Услуги анализируются с рассмотрением и принятием мер к их устранению.

Специалист, выполняющий мероприятия по предоставлению муниципальной услуги, несет персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка настоящего административного регламента, за полноту, грамотность и доступность проведенного информирования заявителей, за правильность выполнения процедур по предоставлению муниципальной услуги.

Специалисты, виновные в неисполнении или ненадлежащем исполнении требований настоящего Регламента, привлекаются к дисциплинарной ответственности, а также несут гражданско-правовую, административную ответственность в порядке, установленном федеральными законами, законами субъекта РФ.

## **Раздел 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) Учреждения, должностных лиц Учреждения**

5.1. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем письменной или устной (при личном приеме) жалобы (обращения) на действия (бездействия) и решения специалистов Учреждения, осуществляемые (принятые) в ходе предоставления Услуги.

В письменном обращении указывается:

- наименование Учреждения, фамилия, имя, отчество должностного лица, которому адресована жалоба (обращение);
- фамилия, имя, отчество гражданина;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, номер телефона, при возможности адрес электронной почты гражданина;
- предмет обращения;
- личная подпись заявителя (его уполномоченного представителя) и дата.

При личном приеме Заявитель предъявляет документ удостоверяющий личность.

5.2. Заявители могут направлять жалобу, обращение на имя:

- директора Учреждения;

Информацию о нарушении специалистами Учреждения, предоставляющего Услуги, положений настоящего Регламента можно сообщать по телефонам и адресам указанным в п. 1.3 настоящего Регламента.

5.3. При обращении заявителей в письменной форме срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

В исключительных случаях, а также в случае направления запроса другим органам исполнительной власти области, и иным должностным лицам для получения необходимых для рассмотрения обращения документов и материалов должностное лицо вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его

рассмотрения заявителя.

5.4. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования:

- 1) нарушение сроков предоставления муниципальной услуги;
- 2) оставление заявления о предоставлении муниципальной услуги без рассмотрения;
- 3) решение об отказе в приеме и (или) рассмотрении документов, об отказе в предоставлении муниципальной услуги;
- 4) решение о приостановлении и (или) прекращении предоставления муниципальной услуги.

5.5. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в рассмотрении жалобы:

- 1) отсутствие фамилии и (или) почтового адреса заявителя, направившего обращение (жалобу), по которому должен быть направлен ответ;
- 2) обращение (жалоба) содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членам его семьи;
- 3) текст письменного обращения (жалобы) не поддается прочтению;
- 4) в письменном обращении (жалобе) содержится вопрос, на который заявителю многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми в Администрацию обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства;
- 5) ответ по существу поставленного в обращении (жалобе) вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну;
- 6) несоответствие предъявляемых требований настоящему Регламенту;
- 7) наличие оснований, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной.

5.6. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре, либо инстанции обжалования:

1) должностное лицо по жалобе заявителя совершает одно из следующих действий:

– принимает меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя и обеспечивает уведомление заявителя о предпринятых мерах, в том числе об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

– аргументировано отказывает заявителю в удовлетворении его требований (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников с аргументацией отказа).

2) при личном обращении заявителя с жалобой, с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного), должностное лицо совершает следующие действия:

– совместно с заявителем и при его помощи удостоверяется в наличии факта нарушения требований Регламента (в случае возможности его фиксации на момент подачи жалобы заявителем);

– совместно с заявителем и при его помощи устанавливает специалистов, которые, по мнению заявителя, ответственны за нарушение требований Регламента;

– по возможности организывает устранение нарушения требований Регламента в присутствии заявителя;

– приносит извинения заявителю от имени Учреждения за имевший место факт нарушения требований Регламента, допущенный непосредственно по отношению к заявителю в случае, если такое нарушение имело место и должностное лицо не считает для этого целесообразным проведение дополнительных служебных расследований.

5.7. Заявитель вправе обратиться в суд.