

Приложение 6
к Постановлению № ___
от «__» октября 2015г.
Об утверждении
административных регламентов по
предоставлению муниципальных
услуг МКУ «Центр культуры и
искусства» МО «Кош-Агачский
район»

**Административный регламент
предоставления муниципальной услуги
«Организация и проведение этнокультурных туров»**

I. Общие положения

1.1. Наименование муниципальной услуги – организация и проведение этнокультурных туров.

Муниципальная услуга осуществляется:

- Муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и искусства» муниципального образования «Кош-Агачский район» (далее – МКУ «ЦКИ», Учреждение);

юридический адрес:

649780, Республика Алтай

Кош-Агачский район, с. Кош-Агач,

Ул. Коммунальная, 23 А

телефон: 8 (38842)22 7 46

e-mail: cultureK-A@mail. Ru

Административный регламент по организации и проведении этнокультурных туров (далее - Регламент) разработан в целях повышения качества и доступности населению туристических услуг. Регламент определяет сроки и последовательность действий (административных процедур), а также порядок взаимодействия между должностными, физическими и юридическими лицами при исполнении муниципальной услуги «Организация и проведение этнокультурных туров» (далее – муниципальная услуга).

1.2. Выполнение муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации;

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

- Федеральный закон от 06.10.1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов власти субъектов РФ»;

- «Основы законодательства Российской Федерации о культуре» от 09.10.1992 г. № 3612-1;

- Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2100-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Федеральным законом РФ от 24.11.1996 г., № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 05.02.2007 г. № 12-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации»;
- Федеральным законом РФ от 27.07.2010 г. № 210 – ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Законом Республики Алтай «О культуре» от 15.02.2001 г. № 20-55;
- Уставом Муниципального образования «Кош-Агачский район» от 23.01.2008 г. №38-1;
- Уставом МКУ «ЦКИ»;

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги – организация и проведение этнокультурных туров.

Муниципальная услуга осуществляется:

- Муниципальным казенным учреждением «Центр культуры и искусства» муниципального образования «Кош-Агачский район» (далее – МКУ «ЦКИ», Учреждение);

юридический адрес:

649780, Республика Алтай

Кош-Агачский район, с. Кош-Агач,

Ул. Коммунальная, 23 А

телефон: 8 (38842)22 7 46

e-mail: cultureK-A@mail. Ru

2.2. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является предоставление туристических услуг различным категориям граждан.

2.3. Муниципальная услуга в рамках муниципального задания предоставляется платно или частично платно.

2.4. Срок предоставления муниципальной услуги – круглогодично согласно Программы действий (мероприятий) учреждения по оказанию муниципальных услуг.

2.5. Получателями муниципальной услуги (далее – Пользователи, Заявители) являются граждане независимо от пола, возраста, национальности, образования, социального положения, политических и религиозных убеждений.

2.6. Граждане имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной услуги, а также на одновременное получение нескольких муниципальных услуг.

2.7. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

2.7.1. Порядок информирования о предоставлении муниципальной услуги

Информирование, а также консультации по предоставлению муниципальной услуги предоставляются сотрудниками Учреждения, предоставляющего услугу, при личном обращении граждан, при обращении с использованием средств телефонной связи, электронного информирования, посредством размещения обращений в информационно-телекоммуникационных сетях общего пользования (в том числе в сети Интернет).

2.7.2. График (режим) работы Учреждения:

Понедельник - пятница 8.00 – 17.00

Обеденный перерыв 13.00 - 14.00

Суббота, воскресенье – выходной

2.7.3. При ответах на телефонные звонки и устные обращения специалисты Учреждения, осуществляющих муниципальную услугу, подробно в вежливой (корректной) форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании Учреждения, в которое позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

Время в ожидании в очереди для получения информации о процедуре оказания муниципальной услуги не должно превышать 10 минут.

2.7.4. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо, или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

2.7.5. В случае, если для подготовки ответа требуется продолжительное время, специалист, принявший звонок, может предложить заинтересованному лицу обратиться за необходимой информацией в письменном виде либо назначить другое, удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

2.7.6. Письменные обращения получателей муниципальной услуги о порядке предоставления муниципальной услуги, включая обращения, поступившие по электронной почте, рассматриваются с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 дней со дня регистрации обращения, если не установлен более короткий срок исполнения обращения. Письменные обращения (в т. ч. поступившие по электронной форме) фиксируются в журнале обращений.

2.8. Перечень оснований для отказа в получении доступа к услуге.

2.8.1. Основанием для отказа в получении доступа к муниципальной услуге является:

- несоблюдение гражданами, пользующимися услугами учреждения, правил поведения в учреждениях культуры и иные предписания правоустанавливающих органов;

- обращение заявителя в дни и часы, в которые учреждение, оказывающее услугу, закрыто для посещения;
- несоблюдение условий договора о реализации туристского продукта;
- нахождение получателя услуг в алкогольном, токсическом или наркотическом состоянии;
- наличие у посетителя алкогольных напитков, оружия, огнеопасных, взрывчатых, пахучих веществ, колющих и режущих предметов, крупногабаритных свертков и сумок, стеклянной посуды и иных предметов, мешающих качественному предоставлению услуги другим получателям услуги.

2.8.2. Отказ в предоставлении доступа к услуге по иным основаниям не допускается.

2.9. Требования к порядку предоставления муниципальной услуги.

Учреждение, оказывающее услугу, должно располагать необходимым оборудованием и числом специалистов в соответствии со штатным расписанием. Требования к квалификации специалистов устанавливаются должностными инструкциями. Для оказания муниципальной услуги учреждение может привлекать на договорной основе сторонних специалистов, имеющих соответствующую квалификацию.

2.10. Сроки предоставления муниципальной услуги. Муниципальная услуга предоставляется учреждением постоянно в течение года, согласно плана работы

В случае неудовлетворенности качеством предоставления муниципальной услуги пользователи могут обратиться к директору учреждения или специалистам.

2.11. Показатели качества муниципальной услуги.

Показателем качества предоставления муниципальной услуги является:

- наличие положительных отзывов и отсутствие жалоб получателей услуг;
- увеличение количества пользователей услуги.

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

3.1. Предоставление туристических услуг и оформление необходимых документов осуществляется в установленном законодательством Российской Федерации порядке:

3.1.1. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя фирменное наименование организации, место нахождения (почтовый адрес) и режим работы.

3.1.2. Исполнитель обязан своевременно предоставлять потребителю необходимую и достоверную информацию о туристском продукте, обеспечивающую возможность его правильного выбора.

3.1.3. Информация о туристском продукте в обязательном порядке должна содержать следующие сведения:

- о потребительских свойствах туристского продукта – о программе пребывания, маршруте и об условиях путешествия, включая информацию о средствах размещения, об условиях проживания (месте нахождения средства размещения, его категории) и питания, услугах по перевозке потребителя в стране (месте) временного пребывания, о наличии экскурсовода (гида), гида-переводчика, инструктора-проводника, а также о дополнительных услугах;

- об общей цене туристского продукта в рублях, правилах и условиях эффективного и безопасного использования туристского продукта;

- указание на конкретное третье лицо, которое будет оказывать отдельные услуги, входящие в туристский продукт, если это имеет значение, исходя из характера туристского продукта;

- о правилах въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания, включая сведения о необходимости наличия визы для въезда в страну и (или) выезда из страны временного пребывания;

- об основных документах, необходимых для въезда в страну (место) временного пребывания и выезда из страны (места) временного пребывания;

- об обычаях местного населения, о религиозных обрядах, святынях, памятниках природы, истории, культуры и других объектах туристского показа;

- о таможенных, пограничных, медицинских, санитарно-эпидемиологических и иных правилах, условиях страхования (в объеме, необходимом для совершения путешествия);

- о национальных и религиозных особенностях страны (места) временного пребывания и иных особенностях путешествия.

3.2. Исполнитель заключает с потребителем договор о реализации туристского продукта, в котором указываются: полные реквизиты сторон; общая цена продукта; информация о потребительских свойствах туристского продукта; права и обязанности сторон; условия изменения и расторжения договора; сведения о порядке и сроках предъявления потребителем претензий к исполнителю в случае нарушения исполнителем условий договора; условия оплаты, штрафные санкции.

3.3. Потребитель обязан оплатить общую цену туристского продукта в порядке и сроки, которые установлены договором. Оплата туристского продукта производится посредством наличных или безналичных расчетов согласно договору и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

IV. Порядок и формы контроля за предоставлением услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги по организации и проведению этнокультурных туров

и принятием решений осуществляется директором МКУ «ЦКИ», ответственными лицами за организацию работы по ее предоставлению.

4.2. Проверки могут быть плановыми (осуществляться на основании планов работы МКУ «ЦКИ») и внеплановыми, в том числе, по конкретному обращению пользователя.

4.3. По результатам проверки:

- составляется Акт по результатам проверки учреждения, оказывающего муниципальную услугу. Если учреждение допустило нарушение Регламента – готовят предписание по устранению выявленных нарушений (с указанием на конкретные требования, по которым были выявлены несоответствия) и применению мер ответственности;

- обеспечивают применение мер ответственности к учреждению, оказывающему муниципальную услугу и допустившему нарушение требований Регламента, его руководителю.

4.4. По результатам проведенных проверок, в случае выявления нарушений прав пользователей, к виновному лицу осуществляется применение мер ответственности в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

V. Порядок обжалования действия (бездействия) и решений, осуществляемых в ходе предоставления муниципальной услуги

5.1. Обжаловать нарушение требований настоящего Регламента муниципальной услуги может любое лицо, получившее услугу. В случае, если лицо является несовершеннолетним, обжаловать нарушение Регламента могут родители (законные представители).

5.2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований Регламента муниципальной услуги (далее – заявитель), при условии его дееспособности, может обжаловать нарушение Регламента следующими способами:

При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель вправе указать на это сотруднику учреждения, оказывающего услугу, с целью незамедлительного устранения нарушения и (или) получения извинений в том случае, когда нарушение требований Регламента было допущено непосредственно по отношению к заявителю (лицу, которое он представляет).

При невозможности, отказе или неспособности сотрудника учреждения, оказывающего услугу, устранить допущенное нарушение требований Регламента и (или) принести извинения, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Обжалование в форме указания на нарушение требований Регламента сотруднику учреждения, оказывающего услугу, не является обязательным для использования иных, предусмотренных Регламентом, способов обжалования.

При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к

руководителю (или заместителю руководителя) учреждения, оказывающего услугу, которое должно быть осуществлено в письменной форме не позднее 10 дней после установления заявителем факта нарушения требований Регламента.

Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, при приеме жалобы заявителя, может совершить одно из следующих действий:

- принять меры по установлению факта нарушения требований Регламента и удовлетворению требований заявителя;

- аргументировано отказать заявителю в удовлетворении его требований.

Руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, может отказать заявителю в удовлетворении его требований в случае несоответствия предъявляемых требований требованиям Регламента, при наличии оснований для того, чтобы считать жалобу заявителя безосновательной, в случае несоответствия фактам и срокам предъявления жалобы.

При обращении заявителя с жалобой с целью установления факта нарушения требований Регламента и удовлетворения требований заявителя (полного или частичного) руководитель (или заместитель руководителя) учреждения, оказывающего услугу, должен совершить следующие действия:

- провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований Регламента, обозначенных заявителем, и ответственных за это сотрудников;

- устранить нарушения требований Регламента, зафиксированные совместно с заявителем;

- применить дисциплинарные взыскания к сотрудникам, ответственным за допущенные нарушения требований Регламента, в соответствии с Регламентом и внутренними документами учреждения, оказывающего услугу;

- направить в течение не более 30 дней со дня подачи жалобы на имя заявителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, либо отказ в удовлетворении требований заявителя (в том числе в применении дисциплинарных взысканий в отношении конкретных сотрудников) с аргументацией отказа;

- в случае отказа учреждения, оказывающего услугу, от удовлетворения отдельных требований заявителя, либо в случае нарушения сроков, заявитель может использовать иные способы обжалования.

Жалоба на нарушение требований Регламента руководителю учреждения, оказывающего услугу, не является обязательной для использования иных, предусмотренных настоящим Регламентом, способов обжалования.

5.3. При выявлении нарушения требований, установленных Регламентом, заявитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию района

Жалоба в письменном виде подается в Администрацию по почтовому (электронному) адресу или по факсу.

5.4. Поступившая в Администрацию района жалоба подлежит регистрации и рассмотрению в установленном порядке.

Ответственное должностное лицо:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости – с участием пользователя, направившего жалобу, или его законного представителя;

- вправе запрашивать необходимые для рассмотрения жалобы документы и материалы в других государственных органах, органах местного самоуправления, у иных должностных лиц, за исключением судов, органов дознания и органов предварительного следствия;

- по результатам рассмотрения жалобы принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов пользователя, дает письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

5.5. Ответ на жалобу направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

5.6. Письменная жалоба рассматривается в течение 30 дней со дня регистрации жалобы.

5.7. Если в письменной жалобе не указаны фамилия и почтовый адрес пользователя, по которому должен быть направлен ответ, ответ на жалобу не дается.

Если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается пользователю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.8. Если в жалобе пользователя содержится вопрос, на который ему многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными жалобами, и при этом в жалобе не приводятся новые доводы или обстоятельства, ответственное лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с пользователем по данному вопросу. О данном решении уведомляется пользователь, направивший жалобу.