**РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ**

**АДМИНИСТРАЦИЯ**

**МУНИЦИПАЛЬНОГО ОБРАЗОВАНИЯ**

**«ЗЕЛЕНОГРАДСКИЙ МУНИЦИПАЛЬНЫЙ ОКРУГ**

**КАЛИНИНГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от «28» декабря 2022 г. № 3901

г. Зеленоградск

# Об утверждении Порядка оказания туристско-информационных услуг применяемых МАУ «Информационно-туристический центр»

В соответствии с пунктом 25 части 1 статьи 16 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Уставом муниципального образования «Зеленоградский муниципальный округ Калининградской области» постановляю:

1. Утвердить Порядок оказания туристско-информационных услуг, применяемых МАУ «Информационно-туристический центр», согласно приложению.
2. Управлению делами администрации (О.В. Халабуда) обеспечить размещение настоящего постановления на официальном сайте муниципального образования «Зеленоградский муниципальный округ Калининградской области».
3. Настоящее постановление вступает в силу со дня подписания.

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя главы администрации Г.П. Попшоя.

Глава администрации

муниципального образования

«Зеленоградский муниципальный округ

Калининградской области» С.А. Кошевой

Приложение к постановлению администрации муниципального образования

«Зеленоградский муниципальный округ

Калининградской области»

от 28 декабря 2022г. № 3901

**Порядок оказания туристско-информационных услуг в муниципальном автономном учреждении**

**«Информационно-туристический центр»**

# 1. Общие Положения

1.1. Порядок предоставления муниципальной услуги определяет сроки и последовательность действий оказания туристско-информационных услуг в соответствии статьей 3.3 Федерального закона от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», ГОСТ Р 561972014 «Туристские информационные офисы. Туристская информация и услуги приема. Требования». Полномочия по предоставлению муниципальной услуги осуществляются муниципальным [автономным учреждением](http://pandia.ru/text/category/byudzhetnie_uchrezhdeniya/) «Информационно - туристический центр» (МАУ «ИТЦ»).

1.2. Заявителями на предоставление муниципальной услуги являются 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)](http://www.pandia.ru/text/category/organi_mestnogo_samoupravleniya/) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги.

1.3. Услуга предоставляется по адресу: «г. Зеленоградск, Курортный пр-т, д.11» (офис МАУ «ИТЦ»). График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги: май-сентябрь с 10:00 до 19:00, октябрь-апрель с 10:00 до 18:00 без выходных и перерывов на обед, телефонной линии – в часы работы, ответы на письменные запросы и электронные сообщения – в часы работы. Информирование заявителей осуществляется по следующим контактным телефонам 7 (40150) 3-12-79. Услуга предоставляется на [русском языке:](http://www.pandia.ru/text/category/russkij_yazik/) в офисе (устное обращение) по местонахождению офиса, по телефону; по письменному обращению; по электронной почте, на сайте.

# 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1Предоставление муниципальной услуги осуществляется муниципальным автономным учреждением «Информационно-туристический центр» (МАУ «ИТЦ»). В предоставлении муниципальной услуги иные муниципальные органы, организации не участвуют.

2.2. Оказание муниципальной услуги осуществляется в соответствии с пунктом 9 части 1 статьи 16.1 Федерального закона от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.07.2010 N 210-ФЗ "Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг", Уставом МАУ «ИТЦ», утвержденным постановлением администрации муниципального образования «Зеленоградский муниципальный округ Калининградской области».

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации, удовлетворившей запрос заявителя. Объемы и сроки предоставления муниципальной услуги:

* в офисе (устное обращение) – осуществляется специалистом на русском языке. Описание предоставления услуги: предоставление услуги происходит непосредственно на месте и/или сопровождается наглядной демонстрацией информационных материалов – [печатной продукции;](http://www.pandia.ru/text/category/pechatnaya_produktciya/)
* по телефону – осуществляется специалистом на русском языке. Предоставление услуги осуществляется в виде предоставления подробной, структурированной информации на запрос заявителя, при необходимости время разговора может превышать 10 минут;
* по письменным обращениям – ответ на обращение в адрес заявителя направляется факсом или почтой (по требованию заявителя) в срок, не превышающий 15 дней с момента поступления письменного обращения;
* по электронной почте – ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 48 часов с момента поступления обращения.

При ответах на телефонные звонки и устные обращения заявителей специалисты подробно и в вежливой (корректной) форме информируют заявителей по интересующим их вопросам.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил заявитель. При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы заявителю должен быть сообщен номер телефона и/или адрес сайта в сети Интернет, где можно получить необходимую информацию.

2.4 Для предоставления муниципальной услуги не требуется представлять какие-либо документы. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.5 Ожидание заявителями при получении муниципальной услуги на информационной

стойке (устное обращение) осуществляется в порядке живой очереди (при ее наличии) и не должно превышать 10 минут на человека.

2.6 К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся: возможность получения заявителями бесплатных информационных изданий и [буклетов,](http://www.pandia.ru/text/category/buklet/) удовлетворенность потребителей. Основания для отказа в приеме запроса от заявителя и основания для отказа в предоставлении услуги являются, если потребитель услуги находится в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

# 3.Требования к помещениям предоставления муниципальной услуги

3.1. Центральный вход в здание должен быть оборудован вывеской, выполненной в соответствии с утвержденным фирменным стилем. Вывеска может быть размещена двумя вариантами в зависимости от архитектуры здания: непосредственно над входной дверью или на фронтальной части навеса над крыльцом.

3.2. В помещение должен быть обеспечен беспрепятственный доступ посетителей, включая людей с ограниченными возможностями.

3.3 Рабочие места лиц, предоставляющих муниципальную услугу, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию по вопросам предоставления муниципальной услуги и организовать предоставление муниципальной услуги в полном объеме.

3.4 В туристском информационном центре должен быть предусмотрен бесплатный санитарный узел для посетителей.

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

* 1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры:

- прием запроса заявителя в офисе (устное обращение), по электронной почте, телефону;

- подготовку и выдачу информации в устном, наглядном, печатном виде.

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

При направлении запроса по почте специалист, ответственный за регистрацию входящей корреспонденции, регистрирует письмо в книге учета входящих документов в день поступления запроса передает его руководителю, а при его отсутствии – заместителю руководителя.

Руководитель или его заместитель направляет для исполнения поступившие запросы специалистам. Специалист, получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю в письменном виде, согласовывает с руководителем или заместителем руководителя, отправляет ответ по требованию заявителя официальным письмом по почте, электронной почте или факсом.

4.3 При обращении заявителя в офис (устное обращение) специалист, предоставляющий на момент обращения услугу, получив запрос, в течение 10 минут готовит информацию для ответа заявителю в устном или наглядном виде. При необходимости направления информации официальным письмом специалист получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю в письменном виде, согласовывает с руководителем или заместителем руководителя, дублирует ответ по требованию заявителя по факсу.

**5. Формы контроля за исполнением муниципальной услуги**.

Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, и принятием решений ответственными исполнителями осуществляется директором МАУ «ИТЦ». 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 обращения заявителей, содержащие жалобы на предоставление муниципальной услуги, а также проверки исполнения положений настоящего Порядка. Проведение проверок может носить как плановый характер, так и внеплановый характер (по конкретным обращениям заявителей).

**6.Финансирование мероприятий по оказания туристско - информационных услуг**

* 1. Мероприятия по оказанию туристско-информационных услуг осуществляет муниципальное автономное учреждение МАУ «Информационно-туристический центр» муниципального образования «Зеленоградский муниципальный округ Калининградской области».
  2. Финансовое обеспечение мероприятий является расходным обязательством администрации муниципального образования «Зеленоградский муниципальный округ Калининградской области». Расходы на указанные мероприятия осуществляются в пределах средств, определенных решением окружного Совета депутатов «Зеленоградского муниципального округа Калининградской области» о бюджете муниципального округа на очередной финансовый год и плановый период в соответствии с принимаемыми муниципальными программами, а также за счет иных источников финансирования в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  3. Финансирование мероприятий, реализуемых учреждением, осуществляется путем предоставления субсидии на финансовое обеспечение выполнения муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнение работ) в соответствии с порядком формирования муниципального задания на оказание муниципальных услуг (выполнения работ) и финансового обеспечения выполнения муниципального задания, утвержденным постановлением администрации муниципального образования «Зеленоградский муниципальный округ Калининградской области».