

УТВЕРЖДЕН
приказом Агентства по
туризму Республики Дагестан
от 28 сентября 2011 года № 161

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
предоставления государственным учреждением «Туристский
бизнес-центр «Дагестан» Агентства по туризму Республики Дагестан
государственной услуги по предоставлению информации об
оказываемых на территории Республики Дагестан туристских услугах и
ресурсах**

I. Общие положения

1.1. Административный регламент предоставления государственной услуги по предоставлению информации об оказываемых на территории Республики Дагестан туристских услугах и ресурсах (далее – Административный регламент) разработан в целях повышения качества предоставления государственной услуги по предоставлению информации и определяет порядок, сроки и последовательность действий (административных процедур) при осуществлении предоставления государственным учреждением «Туристский бизнес-центр «Дагестан» Агентства по туризму Республики Дагестан (далее – учреждение) полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.2. Оказание государственной услуги

Государственная услуга предоставляется в соответствии со следующими нормативно-правовыми актами:

- Конституцией Российской Федерации (Российская газета, 1993, N 237; Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, N 3, ст. 152; N 7, ст. 676; 2001, N 24, ст. 2421; 2003, N 30, ст. 3051; 2004, N 13, ст. 1110; 2005, N 42, ст. 4212; 2006, N 29, ст. 3119; 2007, N 1, ст. 1; 2007, N 30, ст. 3745);
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, N 31, ст. 4179);
- Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 19, ст. 2060);
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2006, N 31, ст. 3451);

- Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» («Российская газета», 1996, № 231);
- Конституцией Республики Дагестан (Собрание законодательства Республики Дагестан, 31.07.2003, № 7);
- Законом Республики Дагестан от 18.06.2001 г. № 19 «О туристской деятельности в Республике Дагестан» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 29.06.2001, № 6);
- Положением об Агентстве по туризму Республики Дагестан, утвержденным постановлением Правительства Республики Дагестан от 16.10.2008 № 346 (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2008, № 20);
- Уставом государственного учреждения «Туристский бизнес-центр «Дагестан», утвержденным Приказом Агентства по туризму РД от 26 ноября 2008 г. № 24;
- Настоящим Административным регламентом;
- Иными федеральными законами и законами Республики Дагестан, нормативными правовыми актами Президента Российской Федерации и Президента Республики Дагестан, Правительства Российской Федерации и Правительства Республики Дагестан, регламентирующими оказание государственных услуг исполнительными органами государственной власти и подведомственными учреждениями.

1.3. Получателями государственной услуги являются физические и юридические лица, обратившиеся в орган за получением государственной услуги.

1.4. Конечным результатом предоставления государственной услуги является направление получателю государственной услуги запрошенной им информации на бумажном носителе или в электронной форме с сопроводительным письмом, создание условий для беспрепятственного получения информации о туризме Республики Дагестан в средствах массовой информации, в том числе на официальном сайте Агентства по туризму Республики Дагестан – www.dagtourism.com, либо направление получателю государственной услуги информационного письма с мотивированным отказом в предоставлении государственной услуги.

1.5. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании письменного запроса или электронного обращения получателя государственной услуги, а также путем размещения информации в средствах массовой информации, в том числе электронных, и в рекламно-информационных материалах.

1.6. Государственная услуга предоставляется на бесплатной и безвозмездной основе. Информация о реализации государственной услуги относится к общедоступной информации.

1.7. Текст Административного регламента размещается на официальном сайте Агентства по туризму РД (www.dagtourism.com).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Информирование о правилах предоставления государственной услуги осуществляется с использованием почты, средств телефонной связи, электронной почты и путем размещения на официальном сайте Агентства по туризму РД (www.dagtourism.com).

2.2. Сведения о местонахождении, контактных телефонах, интернет-адресе, адресе электронной почты:

почтовый адрес: 367003, г. Махачкала, ул. М. Ярагского, 71а;

телефон для справок: (8722) 56-65-08; 56-65-09;

адрес электронной почты: tbcdag@mail.ru;

2.3. Сведения о графике работы:

понедельник 9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

вторник 9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

среда 9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

четверг 9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

пятница 9.00 - 18.00 (перерыв 13.00 - 14.00)

суббота, воскресенье – выходные дни

В предпраздничные дни время работы сокращается на 1 час.

2.4. При ответах на телефонные звонки и устные обращения сотрудники учреждения (далее – специалисты) подробно и в вежливой, корректной форме информируют обратившихся по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин.

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

2.5. Консультации (справки) по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе предоставления государственной услуги, осуществляются специалистами в течение всего срока предоставления государственной услуги.

2.6. Консультации (справки) предоставляются по вопросам:

- перечня видов информации, предоставляемой в обязательном порядке, и условий ее предоставления;
- требований к запросам получателей государственной услуги о предоставлении государственной услуги;
- сроков предоставления государственной услуги;
- порядка предоставления государственной услуги;
- перечня оснований для отказа в предоставлении государственной услуги;
- порядка обжалования решений, действий (бездействий), органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц государственных служащих.

2.7. Консультации (справки) предоставляются при личном обращении, по телефону, посредством официального сайта Агентства по туризму РД, информационных стендов, электронной почты.

2.8. Публичное информирование получателя государственной услуги может осуществляться путем публикации информационных материалов на официальном сайте Агентства по туризму Республики Дагестан, их размещения на стационарных и мобильных информационных стендах, либо посредством раздачи получателям государственной услуги информационных материалов, выполненных на бумаге или электронных носителях.

Требования к запросам получателей государственной услуги

2.9. Запрос получателей государственной услуги о предоставлении государственной услуги (далее – запрос) составляется в виде устного обращения, письма или электронного обращения.

2.10. Запрос может быть направлен получателем государственной услуги в учреждение:

- а) устно, при личном приеме или посредством телефонной связи;
- б) письмом по почте, либо средствами факсимильной связи, при этом текст запроса должен быть оформлен на бумажном носителе в печатном или рукописном виде;
- в) по электронной почте.

2.11. В запросе указываются следующие сведения:

- в обязательном порядке указывается наименование учреждения, в которое направляется письменное обращение;
- полное наименование юридического лица (если получатель государственной услуги – юридическое лицо), адрес места нахождения, адрес электронной почты, контактный телефон;

- фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица, почтовый адрес постоянного или преимущественного проживания;
- излагается суть обращения, ставится личная подпись и дата.

Перечень оснований для приостановления исполнения государственной функции либо для отказа в предоставлении государственной услуги.

2.12. Получателю государственной услуги может быть отказано в предоставлении государственной услуги, если запрос не отвечает требованиям к запросам получателей государственной услуги, определенным пунктами 2.9-2.11 Административного регламента.

2.13. Заявления, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста (должностного лица), а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю государственной услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

2.14. В случае если текст заявления не поддается прочтению, ответ на заявление не дается.

2.15. Обо всех случаях отказа в предоставлении государственной услуги получателю государственной услуги сообщается информационным письмом, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

Требования к местам предоставления государственной услуги, местам для ожидания, местам приема получателей государственной услуги

2.16. Места для предоставления государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам пожарной безопасности.

2.17. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для получателей государственной услуги и оптимальным условиям работы специалистов.

2.18. Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов с получателями государственной услуги организуются в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием специалиста.

2.19. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа в помещение и выхода из него при необходимости.

2.20. Рабочие места специалистов, исполняющих должностные обязанности по предоставлению государственной услуги, оборудуются компьютерами и оргтехникой, позволяющими своевременно и в полном объеме получать справочную информацию и организовывать предоставление государственной услуги в полном объеме. Специалисты, ответственные за предоставление государственной услуги, обеспечиваются доступом в сеть Интернет, расходными материалами и канцтоварами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры (Приложение №1 Блок-схема административных процедур предоставления государственной услуги):

- а) прием запроса;
- б) принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении;
- в) поиск, анализ и обобщение информации, запрашиваемой получателем государственной услуги;
- г) подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма получателю государственной услуги.

Прием запроса

3.2. Основанием для начала процедуры предоставления государственной услуги является получение учреждением обращения (запроса) заявителя (получателя государственной услуги).

3.3. Запрос, поступивший в учреждение, регистрируется в порядке делопроизводства (далее – в установленном порядке) и направляется для исполнения в установленном порядке. В случае поступления обращения (запроса) в день, предшествующий праздничным или выходным дням, регистрация этих обращений может производиться в рабочий день, следующий за праздничными или выходными днями.

Максимальный срок исполнения процедуры – один рабочий день с момента поступления запроса.

Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении

3.4. Специалист, уполномоченный принимать документы, проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктами 2.12-2.15 Административного регламента.

3.5. В случае если основания для отказа в предоставлении государственной услуги имеются, специалист, уполномоченный принимать документы, готовит письмо получателю государственной услуги об отказе в предоставлении государственной услуги (далее – информационное письмо).

3.6. Информационное письмо должно содержать причины отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с пунктами 2.12-2.15 Административного регламента.

3.7. Информационное письмо передается специалистом, уполномоченным принимать документы, на подпись директору учреждения (исполняющему обязанности директора).

3.8. Директор учреждения (исполняющий обязанности директора) подписывает информационное письмо, которое после регистрации в установленном порядке передается для направления получателю государственной услуги. В случае указания получателем государственной услуги электронного почтового адреса, подписанные должностным лицом документы направляются на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.9. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги специалист, уполномоченный принимать документы, передает запрос специалисту, уполномоченному предоставлять государственную услугу, для подготовки и оказания государственной услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры по пунктам 3.4-3.9 Административного регламента – 5 рабочих дней с момента регистрации запроса.

Поиск, анализ и обобщение информации, запрашиваемой получателем государственной услуги

3.10. Основанием для начала процедуры поиска, анализа и обобщения запрашиваемой получателем государственной услуги является получение запроса специалистом, уполномоченным предоставлять информацию.

3.11. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, получив запрос, осуществляет поиск, анализ и обобщение информации, запрашиваемой получателем государственной услуги.

Максимальный срок исполнения процедуры – 10 рабочих дней с момента принятия решения о предоставлении государственной услуги.

Подготовка запрашиваемой информации с сопроводительным письмом или информационного письма получателю государственной услуги

3.12. При наличии запрашиваемой информации специалист, уполномоченный предоставлять информацию, осуществляет ее сбор и подготовку с сопроводительным письмом.

3.13. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает запрашиваемую информацию в виде приложения к сопроводительному письму директору учреждения.

3.14. Директор учреждения (исполняющий обязанности директора) подписывает сопроводительное письмо.

3.15. Специалист, уполномоченный предоставлять информацию, передает подписанное сопроводительное письмо с приложением для регистрации и направления почтовым отправлением или по факсу получателю государственной услуги в установленном порядке. В случае указания получателем государственной услуги электронного почтового адреса, подписанные документы направляются на указанный электронный почтовый адрес в электронном виде.

3.16. В случае отсутствия запрашиваемой информации специалист, уполномоченный предоставлять информацию, готовит информационное письмо получателю государственной услуги и далее действует в соответствии с пунктами 3.4-3.9 Административного регламента.

Максимальный срок исполнения процедуры Административного регламента – 10 рабочих дней с момента нахождения запрашиваемой информации.

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Контроль соблюдения последовательности административных процедур по предоставлению государственной услуги осуществляется директором учреждения.

4.2. Контроль проводится не реже чем один раз в год на основании утвержденного плана проверок. Проверка также может проводиться по конкретному обращению получателя государственной услуги.

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушений соблюдения положений Административного регламента

виновные специалисты, а также должностные лица несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.4. Контроль деятельности специалистов учреждения осуществляет директор учреждения.

4.5. Контроль деятельности учреждения осуществляет Агентство по туризму Республики Дагестан.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц государственных служащих

5.1. Получатели государственной услуги имеют право на обжалование действий или бездействия специалистов и должностных лиц учреждения в досудебном и судебном порядке.

5.2. Получатель государственной услуги вправе обжаловать действия или бездействие:

- специалистов – директору учреждения (исполняющему обязанности директора);
- директора учреждения – Агентству по туризму Республики Дагестан.

5.3. Получатель государственной услуги вправе обратиться с жалобой к директору (исполняющему обязанности директора) учреждения лично или письменно.

5.4. При обращении получателя государственной услуги в учреждение в письменной форме срок рассмотрения обращения не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения в установленном порядке. В исключительных случаях директор (исполняющий обязанности директора) учреждения вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 календарных дней, уведомив об этом получателя государственной услуги.

5.5. Получатель государственной услуги в своем письменном обращении в обязательном порядке указывает наименование органа государственной власти, в которое направляет письменное обращение, либо фамилию, имя, отчество соответствующего специалиста или его должность, а также свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), полное наименование юридического лица (если получатель государственной услуги – юридическое лицо), почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ или уведомление о переадресации обращения, излагает суть предложения, заявления или жалобы, обстоятельства, на основании которых получатель государственной услуги считает, что нарушены его права, свободы и законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо

незаконно возложена какая-либо обязанность, иные сведения, которые получатель государственной услуги считает необходимым сообщить, ставит личную подпись и дату.

В случае необходимости в подтверждение своих доводов получатель государственной услуги прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии.

5.6. По результатам рассмотрения обращения, в зависимости от адресата, указанного в обращении получателя государственной услуги, определенного пунктом 5.5 Административного регламента, директором (исполняющим обязанности директора) учреждения принимается решение об удовлетворении, либо отказе в удовлетворении требований получателя государственной услуги.

5.7. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется получателю государственной услуги.

5.8. При получении письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, учреждение вправе оставить обращение без ответа по существу поставленных в нем вопросов и сообщить получателю государственной услуги, направившему обращение, о недопустимости злоупотребления правом.

В случае если в письменном обращении не указаны фамилия гражданина, направившего обращение, и почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ, ответ на обращение не дается.

В случае если текст письменного обращения не поддается прочтению, ответ на обращение не дается, о чем сообщается получателю государственной услуги, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

В случае если в письменном обращении содержится вопрос, на который получателю государственной услуги многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направленными обращениями, и при этом не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор (исполняющий обязанности директора) учреждения вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с получателем государственной услуги по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направленные обращения направлялись в один и тот же регистрирующий орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется получатель государственной услуги, направивший обращение.

В случае если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну, получателю государственной услуги, направившему обращение, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, получатель государственной услуги вправе вновь направить обращение в учреждение.

5.9. Обжалование решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги, действий или бездействия должностных лиц учреждения в судебном порядке производится в порядке и сроки, установленные процессуальным законодательством Российской Федерации.

5.10. Получатели государственной услуги могут сообщить о нарушении своих прав и законных интересов, противоправных решениях, действиях или бездействии специалистов и должностных лиц, нарушении положений Административного регламента, некорректном поведении или нарушении служебной этики по номеру телефона, по электронному почтовому адресу учреждения.

почтовый адрес: 367003, г. Махачкала, ул. М. Ярагского, 71а;

телефон для справок: (8722) 56-65-08;

факс: (8722) 56-65-08;

адрес электронной почты: tbcdag@mail.ru

БЛОК-СХЕМА административных процедур предоставления государственной услуги

