

УПРАВЛЕНИЕ АЛТАЙСКОГО КРАЯ ПО ВНЕШНИМ СВЯЗЯМ,
ТУРИЗМУ И КУРОРТНОМУ ДЕЛУ

П Р И К А З

18.06.2018

г. Барнаул

№ Пр-81

О внесении изменений в приказ
управления Алтайского края по
внешним связям, туризму и
курортному делу от 04.05.2017
№ Пр-51

В целях приведения нормативной правовой базы управления Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу в соответствие действующему законодательству приказываю:

1. Внести в Административный регламент предоставления государственной услуги «Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи», утвержденный приказом управления Алтайского края по внешним связям, туризму и курортному делу от 04.05.2017 № Пр-51 следующие изменения:

в абзаце 8 пункта 2.8. слова «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» заменить словами «федеральную государственную информационную систему «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (www.gosuslugi.ru)»;

абзац 6 пункта 2.12. изложить в следующей редакции: «Постановлением Правительства Российской Федерации от 26.03.2016 № 236 «О требованиях к предоставлению в электронной форме государственных и муниципальных услуг»»;

пункт 2.23. дополнить абзацем следующего содержания:

«В случае внесения изменений в выданный по результатам предоставления государственной услуги документ, направленных на исправление ошибок, допущенных по вине органа и (или) должностного лица, многофункционального центра и (или) работника многофункционального центра, плата с заявителя не взимается.»;

пункт 2.30. изложить в следующей редакции:

«Показатели доступности и качества государственной услуги

Показатели доступности и качества государственной услуги	Целевое значение показателя		
	2018 год	2019 год	последующие годы
1. Своевременность			
1.1. Доля случаев оказания услуги в установленный законодательством Российской Федерации и Алтайского края срок со дня поступления заявления со всеми необходимыми документами (в общем количестве случаев оказания услуги), %	100	100	100
2. Качество			
2.1. Доля заявителей, удовлетворенных доступностью и качеством предоставления услуги (в общем количестве опрошенных граждан которым предоставлена услуга), %	90	93	95
2.2. Доля обоснованных обращений заявителей с жалобой на некачественное предоставление услуги (в общем количестве граждан которым предоставлена услуга), %	5	3	0
3. Доступность			
3.1. Доля заявителей, считающих, что предоставления информации о предоставляемой услуге доступна и понятна (в общем количестве опрошенных граждан которым предоставлена услуга), %	90	93	95

пункт 2.31. признать утратившим силу;

раздел V изложить в следующей редакции:

«V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, организаций, привлекаемых уполномоченным многофункциональным центром в установленном законом порядке, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) Управления, должностных лиц Управления либо государственных служащих, МФЦ, работника МФЦ при предоставлении ими государственной услуги, а также право на получение

сведений и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача Заявителем жалобы.

5.2. Заявитель может обратиться с жалобой в том числе в следующих случаях:

нарушение срока регистрации запроса Заявителя о предоставлении Государственной услуги;

нарушение срока предоставления Государственной услуги;

требование представления Заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Алтайского края для предоставления Государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации и Алтайского края для предоставления Государственной услуги;

отказ в предоставлении Государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края;

требование внесения заявителем при предоставлении Государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления Государственной услуги;

приостановление предоставления Государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Алтайского края.

Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление, МФЦ либо в соответствующий орган государственной власти публично-правового образования, являющийся учредителем МФЦ (далее – учредитель МФЦ).

Жалоба на действия (бездействие) и решения начальника Управления направляется заместителю Председателя Правительства Алтайского края, координирующему деятельность Управления, или Губернатору Алтайского края.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю этого МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ подаются учредителю МФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Алтайского края.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, Единого портала, через портал федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении Государственных услуг их должностными лицами, государственными (далее - система досудебного обжалования), с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

- а) официального сайта Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- б) Единого портала;
- в) системы досудебного обжалования.

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляется Управлением, в месте предоставления Государственной услуги (в месте, где Заявитель подавал Заявку на получение Государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где Заявителем получен результат указанной Государственной услуги).

Время приема жалоб совпадает со временем предоставления Государственной услуги.

5.7. В случае подачи жалобы при личном приеме Заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

5.8. В случае если жалоба подается через представителя Заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени Заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени Заявителя, может быть представлена:

доверенность, оформленная в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени Заявителя без доверенности.

5.9. При подаче жалобы в электронном виде документ, указанный в пункте 5.8 настоящего Регламента, может быть представлен в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность Заявителя, не требуется.

5.10. При подаче жалобы через МФЦ ее передача в Управление обеспечивается МФЦ в срок не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

5.11. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в Управлении.

5.12. Жалоба должна содержать:

наименование Управления, должностного лица Управления либо государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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 (за исключением случая, когда жалоба направляется способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.5 настоящего Регламента);

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ;

доводы, на основании которых Заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего Государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего Государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы Заявителя, либо их копии.

5.13. Управление обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) Управления, их должностных лиц либо государственных служащих посредством размещения информации на стендах в Управлении, на официальном сайте органа исполнительной власти, на Едином портале;

консультирование Заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих Государственную услугу, их должностных лиц либо государственных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

заключение соглашений о взаимодействии в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.14. Управление заключает с МФЦ соглашение о взаимодействии, в том числе в части осуществления МФЦ приема жалоб и выдачи заявителям результатов рассмотрения жалоб.

5.15. Жалоба, поступившая в Управление, МФЦ, учредителю МФЦ либо в вышестоящий орган, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа в приеме документов либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в

случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.16. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

1) жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления Государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края;

2) в удовлетворении жалобы отказывается.

5.17. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется Заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме. В случае если жалоба была направлена способом, указанным в подпункте «в» пункта 5.5 Регламента, ответ Заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

5.18. По желанию Заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.19. Исчерпывающий перечень оснований не давать ответ Заявителю, не направлять ответ по существу:

отсутствие фамилии или почтового адреса Заявителя (за исключением случая, когда жалоба направляется на адрес электронной почты или посредством системы досудебного обжалования);

содержание в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. В указанном случае Заявителю, направившему жалобу, сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

текст письменной жалобы не поддается прочтению. В указанном случае в течение 7 дней со дня регистрации жалобы Заявителю сообщается о невозможности рассмотреть жалобу по существу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

в письменной жалобе Заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми жалобами, и при этом Заявителем не приводятся новые доводы или обстоятельства. В указанном случае начальник Управления либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередной жалобы и прекращении переписки с Заявителем по данному вопросу при условии, что указанная жалоба и ранее направляемые жалобы направлялись в Управление или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу;

направлялись в Управление или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется Заявитель, направивший жалобу;

ответ по существу поставленного в жалобе вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую федеральным законом тайну. В указанном случае Заявителю, направившему жалобу, сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в ней вопроса в связи с недопустимостью разглашения данных сведений;

текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы. О данном решении Заявитель, направивший жалобу, уведомляется в течение семи дней со дня регистрации обращения.

5.20. При удовлетворении жалобы Управление принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче Заявителю результата Государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.21. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.22. На МФЦ не возложена функция по предоставлению Государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 ст. 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2. Отделу финансового и информационного обеспечения деятельности обеспечить размещение настоящего приказа на официальном сайте управления.

3. Отделу правового, кадрового и организационного обеспечения направить настоящий приказ в управление Министерства юстиции Российской Федерации по Алтайскому краю и прокуратуру Алтайского края.

4. Настоящий приказ вступает в силу с момента его официального размещения (опубликования) на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru).

5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Временно исполняющий обязанности
начальника управления



Ю.В. Захаров