



**МИНИСТЕРСТВО  
ЭКОНОМИЧЕСКОГО РАЗВИТИЯ,  
ИНВЕСТИЦИЙ, ТУРИЗМА И  
ВНЕШНИХ СВЯЗЕЙ  
ОРЕНБУРГСКОЙ ОБЛАСТИ**

**П Р И К А З**

21.10.2022 № 170

г. Оренбург

Об утверждении административного регламента предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков», Законом Оренбургской области от 31.07.2000 № 595/148-ОЗ «О туристской деятельности на территории Оренбургской области», постановлением Правительства Оренбургской области от 14.02.2022 № 135-пп «Об утверждении правил разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг и о внесении изменений в постановление Правительства Оренбургской области от 30.12.2011 № 1308-п» п р и к а з ы в а ю :

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.
3. Настоящий приказ вступает в силу после дня его официального опубликования.

Вице-губернатор – заместитель председателя  
Правительства Оренбургской области по  
экономической и инвестиционной политике  
– министр экономического развития,  
инвестиций, туризма и внешних связей  
Оренбургской области

И.Е. Петухов

**Административный регламент  
предоставления государственной услуги  
«Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»**

**I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Предмет регулирования административного регламента**

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее – Административный регламент) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков» (далее – государственная услуга), в том числе определяет сроки и последовательность административных процедур (действий) министерства экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области (далее – Министерство), осуществляемых по заявлениям физических лиц (далее – заявитель) в ходе предоставления государственной услуги, порядок взаимодействия между должностными лицами Министерства, аттестационной комиссией по аттестации экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее – аттестационная комиссия), взаимодействия с заявителями в пределах полномочий, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ).

1.1.1. Заявление и документы для получения государственной услуги по усмотрению заявителя могут быть представлены в Министерство в форме электронных документов посредством Федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://www.gosuslugi.ru> (далее – ЕПГУ), в соответствии с частью 2 статьи 21 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ или на бумажном носителе при личном обращении в Министерство или в государственное автономное учреждение Оренбургской области «Оренбургский областной многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – МФЦ).

**Круг заявителей**

1.2. Заявителями на получение государственной услуги являются граждане Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, обладающие специальными познаниями в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика, соответствующие иным обязательным требованиям, установленным Федеральным

законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также специальными требованиями, установленными Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».

**Требование предоставления заявителю государственной услуги в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, определенным в результате анкетирования, проводимого органом, предоставляющим услугу (далее – профилирование), а также результата, за предоставлением которого обратился заявитель**

1.3. Профилирование заявителей в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги, соответствующим признакам заявителя, в Министерстве и МФЦ не осуществляется.

1.3.1. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги осуществляется непосредственно уполномоченными должностными лицами Министерства при личном приеме заявителей, по телефону или направлением письменного ответа посредством почтового или электронного отправления в адрес заявителя, а также через МФЦ и его филиалы.

1.3.2. Информация о месте нахождения, графике (режиме) работы, номерах контактных телефонов, адресах электронной почты и официального сайта Министерства, информация о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, размещена на официальном сайте Министерства в сети Интернет по адресу: <https://mineconomy.orb.ru/> (далее - сайт Министерства), в ЕПГУ на сайте <http://www.gosuslugi.ru>, а также предоставляется непосредственно ответственными должностными лицами Министерства при личном приеме заявителей, а также по телефону.

1.3.4. Справочная информация о местонахождении, графике работы, контактных телефонах МФЦ, участвующих в предоставлении государственной услуги (на основании соглашения о взаимодействии, заключенного между МФЦ и Министерством (далее - Соглашение о взаимодействии) указывается на официальном сайте МФЦ (<http://www.orenmfc.ru>) и информационных стендах в местах, предназначенных для предоставления государственной услуги.

1.3.5. Основными требованиями к информированию заявителей о порядке предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, являются достоверность предоставляемой информации, четкость в изложении информации, полнота информирования.

## **II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ**

### **Наименование государственной услуги**

2.1. Наименование государственной услуги: «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».

## **Наименование органа, предоставляющего государственную услугу**

2.2. Государственная услуга предоставляется органом исполнительной власти Оренбургской области: министерством экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области.

2.2.1. В предоставлении государственной услуги участвует МФЦ (по Соглашению о взаимодействии).

2.2.2. При подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги через МФЦ в случае предоставления неполного комплекта документов и (или) их несоответствия требованиям законодательства Российской Федерации и Оренбургской области, сотрудником МФЦ, принимающим документы, принимается решение об отказе в приеме заявления и документов.

### **Результат предоставления государственной услуги**

2.3. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) направление (вручение) заявителю решения о допуске или об отказе в допуске к прохождению квалификационного экзамена;

2) направление (вручение) заявителю копии решения об аттестации заявителя или отказе в аттестации заявителя по результатам квалификационного экзамена;

3) внесение сведений об аттестации заявителя в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков;

4) выдача аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика (отказ в выдаче аттестата с разъяснением причин отказа в письменном виде);

5) выдача индивидуальной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

6) выдача переоформленного аттестата и внесение изменений в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (отказ в переоформлении аттестата с разъяснением причин отказа в письменном виде);

7) выдача дубликата аттестата.

2.3.1. Форма и способ получения документа и (или) информации, подтверждающих предоставление государственной услуги (отказ в предоставлении государственной услуги), указываются заявителем в заявлении, на основании чего результат направляется в форме:

а) электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом Министерства с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, на указанную в заявлении электронную почту заявителя;

б) документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного Министерством;

в) уведомления на ЕПГУ, которое формируется автоматически в «личном кабинете» заявителя на ЕПГУ в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью (далее – ЭП) уполномоченного должностного лица Министерства.

Заявителю предоставляется возможность сохранения электронного документа, являющегося результатом предоставления услуги и подписанного уполномоченным должностным лицом Министерства с использованием усиленной квалифицированной ЭП, на своих технических средствах, а также возможность

направления такого электронного документа в иные органы (организации).

2.3.2. Сведения о результате предоставления государственной услуги вносятся в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков в порядке, предусмотренном постановлением Правительства Российской Федерации от 28.04.2022 № 771 «Об утверждении правил ведения единого федерального реестра экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и перечня содержащихся в этом реестре сведений, размещаемых на официальном сайте Федерального агентства по туризму в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2.3.3. Внесение сведений о конечном результате предоставления государственной услуги в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков не лишает заявителя права получить указанный результат в форме документа на бумажном носителе или в электронной форме с использованием ЕПГУ.

Сведения, содержащиеся в едином федеральном реестре экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков, являются открытыми и доступными, за исключением случаев, если доступ к таким сведениям ограничен в соответствии с федеральными законами.

### **Срок предоставления государственной услуги**

2.4. Срок предоставления государственной услуги:

1) решение о допуске или об отказе в допуске к прохождению квалификационного экзамена принимается в течение 3 рабочих дней со дня поступления заявления и прилагаемых к нему документов;

2) квалификационный экзамен проводится в срок, установленный аттестационной комиссией, информация о котором размещается на сайте Министерства в сети «Интернет» не менее чем за 30 календарных дней до дня начала проведения квалификационных экзаменов;

3) копии решения об аттестации заявителя или отказе в аттестации заявителя по результатам квалификационного экзамена направляется в течение 3 рабочих дней со дня проведения заключительного этапа квалификационного экзамена;

4) внесение сведений об аттестации заявителя в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков – в день подписания протокола аттестационной комиссии;

5) выдача аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика (отказ в выдаче аттестата с разъяснением причин отказа в письменном виде) – в день подписания протокола аттестационной комиссии;

6) выдача индивидуальной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика – в течение 15 дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии;

7) выдача переоформленного аттестата и внесение изменений в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (отказ в переоформлении аттестата с разъяснением причин отказа в письменном виде) – в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления и документов;

8) выдача дубликата аттестата – в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о выдаче дубликата аттестата.

2.4.1. Максимальный срок предоставления государственной услуги, который исчисляется со дня получения от заявителя документов и (или) информации,

необходимых для предоставления государственной услуги, составляет 66 рабочих дней, вне зависимости от способа предоставления заявления и прилагаемых к нему документов.

Срок может быть увеличен до 76 рабочих дней (в случае если соискатель не может по уважительной причине пройти в установленный срок квалификационный экзамен).

### **Правовые основания для предоставления государственной услуги**

2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, информация о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) Министерства, а также его должностных лиц, государственных служащих, работников размещены на официальном сайте Министерства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»: <https://mineconomy.org.ru> (далее – официальный сайт министерства), а также на ЕПГУ.

### **Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.6. Предоставление государственной услуги осуществляется на основании следующих документов:

2.6.1. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

2.6.1.1. Для получения аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика заявителю необходимо представить:

1) заявление об аттестации.

В заявлении указываются следующие сведения:

- а) фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес места жительства;
- б) дата рождения;
- в) сведения о документе, удостоверяющем личность заявителя;
- г) номер (номера) телефона и адрес (адреса) электронной почты заявителя;
- д) страховой номер индивидуального лицевого счета;
- е) иностранный язык (иностранные языки), на котором заявитель будет осуществлять деятельность по оказанию услуг, - для заявителей на получение аттестата в качестве гида-переводчика;
- ж) информация о намерении сдать квалификационный экзамен посредством видео-конференц-связи;
- з) согласие заявителя на обработку его персональных данных;
- и) дата составления заявления.

Заявление оформляется по форме согласно приложению № 1 к настоящему Административному регламенту.

При подаче заявления в форме электронного документа с использованием ЕПГУ заявление заполняется посредством внесения соответствующих сведений в интерактивную форму.

В заявлении об аттестации в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, оказывающего услуги на национальных туристских маршрутах и (или) туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, в дополнение к сведениям, указанным в подпункте 1 пункта 2.6.1.1 настоящего Административного регламента, указываются национальный туристский маршрут и (или) туристский маршрут, проходящий по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, а также субъекты Российской Федерации, по территориям которых проходят такие туристские маршруты.

2) копию документа, удостоверяющего личность заявителя и подтверждающего гражданство Российской Федерации или гражданство иностранного государства (если международным договором Российской Федерации предусмотрена возможность осуществления иностранным гражданином деятельности в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика);

3) копии документов о получении заявителем среднего профессионального или высшего образования;

4) копии документов о получении заявителем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Указанные копии документов не представляются заявителями, получившими среднее профессиональное образование или высшее образование в сфере туризма по программам, включающим в себя дисциплину (модуль) по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-переводчиками соответствующих услуг, а также заявителями, имеющими стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 5 лет.

5) копии документов, подтверждающих наличие у заявителя необходимого стажа работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, - в случаях, установленных частью 4 статьи 2 Федерального закона от 20.04.2021 № 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников» (далее – Федеральный закон от 20.04.2021 № 93-ФЗ), подпунктом «б» пункта 4 и пунктом 26 Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее – Положение, утвержденное постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833).

Документами, подтверждающими наличие у заявителя необходимого стажа работы, являются:

копии трудовых договоров, трудовых книжек или сведений о трудовой деятельности в соответствии со статьей 66.1 Трудового кодекса Российской Федерации;

копии гражданско-правовых договоров;

сведения о регистрации заявителя в качестве индивидуального предпринимателя с осуществлением видов экономической деятельности по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности 79.11, 79.12 и (или) 79.90;

сведения о постановке заявителя на учет в качестве плательщика налога на профессиональный доход с приложением копий чеков, сформированных при производстве расчетов при оказании услуг в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

копии аттестата, свидетельства либо иного документа, подтверждающего уровень квалификации экскурсовода (гида) или гида-переводчика, считающегося действительным в соответствии с частью 3 статьи 2 Федерального закон от 20.04.2021 № 93-ФЗ, – в случае отсутствия сведений об указанных документах в федеральной информационной системе «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении».

б) цветная фотография размером 3 x 4 сантиметра или цифровая фотография, в случае подачи заявления в форме электронного документа с использованием ЕПГУ (личная).

2.6.1.2. Для внесения изменений в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и аттестат экскурсовода (гида) или аттестат гида-переводчика заявителю необходимо представить:

1) заявление о переоформлении аттестата.

Заявление оформляется по форме согласно приложению № 2 к настоящему Административному регламенту.

2) копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

3) копию документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

2.6.1.3. Для получения дубликата аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика заявителю необходимо представить:

1) заявление о выдаче дубликата аттестата.

Заявление оформляется по форме согласно приложению № 3 к настоящему Административному регламенту.

2) копию документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

2.6.2. Заявитель подает документы, предусмотренные подпунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента в Министерство лично, посредством почтовой связи, через МФЦ или с использованием информационно-телекоммуникационных сетей, доступ к которым не ограничен определенным кругом лиц, включая ЕПГУ.

Документы на бумажном носителе должны быть прошиты, пронумерованы, подписаны заявителем (представителем заявителя) и заверены печатью (при наличии).

Копии документов, представленные на бумажном носителе, а также документов в электронной форме должны полностью соответствовать подлинникам документов.

Документы, составленные на иностранном языке без дублирования в них записей на государственном языке Российской Федерации (русском языке), должны быть представлены с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

2.6.3. При подаче документов с использованием ЕПГУ, направляются отсканированные оригиналы документов.

2.6.4. В случае использования почтовой связи направляются копии документов, заверенные в установленном законодательством порядке.

2.6.5. В случае подачи документов через МФЦ, заявитель предоставляет оригиналы документов. Сотрудник МФЦ, принимающий документы, формирует электронное заявление и прикладывает к нему отсканированные копии документов, после чего оригиналы документов возвращаются заявителю.

2.6.6. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представленных сведений и документов.

2.6.7. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

1) представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Оренбургской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных и муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

3) осуществление действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственных и муниципальных услуг и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ;

4) представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме необходимых документов либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ;

5) предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

### **Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги**

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для получения государственной услуги:

– представление неполного перечня обязательных к предъявлению документов, документов, имеющих подчистки, приписки, зачеркнутые слова и иные

неоговоренные исправления или исполненных карандашом, а также отсутствия в документах необходимых сведений, подписей, печатей;

– документы содержат повреждения, наличие которых не позволяет в полном объеме использовать информацию и сведения, содержащиеся в документах для предоставления государственной услуги;

– представленные документы или сведения утратили силу на момент обращения за государственной услугой;

– подача заявления от имени заявителя не уполномоченным на то лицом;

– неполное заполнение полей в форме заявления, в том числе в интерактивной форме заявления на ЕПГУ;

– подача заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления услуги, в электронной форме с нарушением установленных требований;

– заявление и иные документы в электронной форме подписаны с использованием электронной подписи с нарушением требований, установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

2.7.1. Письменное решение об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подписывается уполномоченным должностным лицом Министерства и выдается (направляется) заявителю с указанием причин отказа не позднее 1 рабочего дня с даты поступления заявления в Министерство.

2.7.2. В случае подачи заявления в электронной форме с использованием ЕПГУ решение об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, подписывается с использованием усиленной квалифицированной ЭП и направляется в «личный кабинет» заявителя на ЕПГУ не позднее 1 рабочего дня с даты поступления заявления в Министерство.

2.7.3. Решение об отказе в приеме документов по заявлению, поданному в электронной форме с использованием ЕПГУ, формируется автоматически в случае неполного заполнения обязательных полей в форме интерактивного заявления.

### **Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги**

2.8. Основания для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.8.1. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении государственной услуги:

1) непредставление заявителем документов, необходимых для аттестации;

2) наличие недостоверных сведений в документах, представленных заявителем для аттестации;

3) несоответствие заявителя следующим требованиям:

наличие среднего профессионального образования или высшего образования;

наличие дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика, за исключением заявителей, получивших среднее профессиональное образование или высшее образование в сфере туризма по программам, включающим в себя дисциплину (модуль) по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-

переводчиками соответствующих услуг или, или заявителей, имеющих стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 5 лет;

наличие специальных познаний в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

наличие стажа работы в качестве экскурсовода или гида-переводчика не менее 3 лет, в случае прохождения аттестации экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками, оказывающими услуги на национальных туристских маршрутах, туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации;

свободное владение иностранным языком, на котором предполагается оказывать услуги гида-переводчика по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту.

4) поступление заявления об аттестации от заявителя до истечения 6 месяцев со дня принятия в отношении него решения о прекращении действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Решение об отказе в предоставлении государственной услуги направляется заявителю в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной ЭП, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ с указанием причин отказа в день принятия такого решения.

2.8.2. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги оформляется приказом Министерства, который подписывается руководителем либо уполномоченным должностным лицом Министерства, с указанием даты принятия решения и номера, присвоенного в результате регистрации приказа в системе внутреннего документооборота Министерства, и выдается (направляется) заявителю с указанием причин отказа в день принятия такого решения.

2.8.3. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по заявлению, поданному в электронной форме с использованием ЕПГУ, с указанием причин отказа, номера и даты приказа Министерства, подписывается уполномоченным лицом Министерства с использованием усиленной квалифицированной ЭП на основании приказа Министерства и направляется в «личный кабинет» заявителя на ЕПГУ в день принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.8.4. Решение об отказе в предоставлении государственной услуги по заявлению, поданному на бумажном носителе через МФЦ или лично в Министерство, направляется заявителю способом, указанным в заявлении.

После устранения причин, послуживших основанием для отказа в предоставлении государственной услуги, заявитель вправе обратиться повторно для получения государственной услуги в течение 30 дней со дня получения уведомления об отказе.

2.8.5. Не допускается отказ в предоставлении государственной услуги в случае, если запрос и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, поданы в соответствии с информацией о сроках и порядке предоставления государственной услуги, опубликованной на ЕПГУ.

### **Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания**

2.9. Взимание платы с заявителя за предоставление государственной услуги осуществляется в виде государственной пошлины в размерах, установленных подпунктом 72 пункта 1 статьи 333.33 части второй Налогового кодекса Российской Федерации:

- за выдачу аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика – 1 300 рублей;
- за внесение изменений в аттестат в связи с переменной фамилии, имени, отчества – 350 рублей;
- за выдачу дубликата аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика, в связи с его утерей – 1 300 рублей.

2.9.1. Государственная пошлина может быть оплачена заявителем при подаче заявления в форме электронного документа с использованием ЕПГУ при заполнении интерактивной формы заявления.

2.9.2. Реквизиты для уплаты государственной пошлины, размещаются на официальном сайте Министерства по ссылке <https://mineconomy.orb.ru>, а также на ЕПГУ.

### **Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги**

2.10. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги или получения результата предоставления государственной услуги, составляет 15 минут.

Предварительная запись на прием в МФЦ для подачи запроса заявителя может осуществляться с использованием центра телефонного обслуживания, через официальный сайт МФЦ и ЕПГУ (при наличии технической возможности), при этом заявителю обеспечивается возможность:

- а) ознакомления с режимом работы МФЦ, а также с доступными для записи на прием датами и интервалами времени приема;
- б) записи в любые свободные для приема дату и время в пределах установленного в МФЦ графика приема заявителей.

Запись на прием может осуществляться посредством информационной системы МФЦ, которая обеспечивает возможность интеграции с ЕПГУ.

### **Срок регистрации заявления заявителя о предоставлении государственной услуги**

2.11. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги осуществляется не позднее рабочего дня, следующего за днем их поступления в Министерство при обращении лично или через МФЦ.

Министерство обеспечивает прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поданных с использованием ЕПГУ и МФЦ, и их регистрацию без необходимости повторного представления заявителями таких

документов на бумажном носителе, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

В случае если заявление о предоставлении государственной услуги поданы в электронной форме посредством ЕПГУ, Министерство регистрирует его не позднее рабочего дня, следующего за днем подачи заявления, и направляет заявителю электронное сообщение о принятии заявления.

В случае поступления заявления в выходные или праздничные дни регистрация заявления осуществляется в первый рабочий день, следующий за выходным или праздничным днем.

### **Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга**

2.12. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать следующим требованиям.

Помещения, в которых осуществляется прием заявителей, должны находиться в зоне пешеходной доступности к основным транспортным магистралям.

2.12.1. Помещения для приема заявителей должны быть оборудованы табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества и должности специалиста Министерства, осуществляющего предоставление государственной услуги, режима работы.

2.12.2. Для ожидания заявителями приема, заполнения необходимых для получения государственной услуги документов, должны иметься места, оборудованные стульями, столами (стойками).

2.12.3. Места для заполнения документов обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками документов и канцелярскими принадлежностями (писчая бумага, ручка).

2.12.4. Места предоставления государственной услуги должны быть:

- оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагревания) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации;

- обеспечены доступными местами общественного пользования (туалеты) и хранения верхней одежды заявителей;

- обеспечены информационными стендами с образцами заполнения документов, бланками документов и перечнем документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги.

2.12.5. Требования к условиям доступности при предоставлении государственной услуги для инвалидов обеспечиваются в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Оренбургской области, в том числе:

- условия для беспрепятственного доступа (вход оборудуется специальным пандусом, передвижение по помещению должно обеспечивать беспрепятственное перемещение и разворот специальных средств для передвижения (кресел-колясок), оборудуются места общественного пользования) к средствам связи и информации;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации,

необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к государственной услуге с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, которые определяются федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социальной защиты населения;

- оказание специалистами, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- оказание специалистами, предоставляющими государственную услугу, помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими услуг наравне с другими лицами;

- на стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным местом плата не взимается.

### **Показатели доступности и качества государственной услуги**

2.13.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

- открытость, полнота и достоверность информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме в сети Интернет, на ЕПГУ;

- соблюдение стандарта предоставления государственной услуги;

- предоставление возможности подачи заявления о предоставлении государственной услуги и документов через ЕПГУ;

- предоставление возможности получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе через ЕПГУ в личный кабинет заявителя (при заполнении заявления через ЕПГУ);

- возможность получения государственной услуги в МФЦ.

2.13.2. К показателям качества предоставления государственной услуги относятся:

- отсутствие очередей при приеме (выдаче) документов;

- отсутствие нарушений сроков предоставления государственной услуги;

- отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителей по результатам предоставления государственной услуги;

- компетентность уполномоченных должностных лиц Министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги, наличие у них профессиональных знаний и навыков для выполнения административных действий, предусмотренных Административным регламентом;

- вежливость и компетентность должностных лиц, взаимодействующих с заявителем при предоставлении государственной услуги;

- возможность досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб на действия (бездействие) и решения уполномоченных должностных лиц Министерства в процессе предоставления государственной услуги;

- возможность подачи заявления (запроса) на получение государственной услуги и документов к нему в электронной форме;

- время ожидания ответа на подачу заявления (запроса);
- информирование заявителей о способах подачи заявления (запроса) и сроках предоставления государственной услуги;
- наличие беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению) лиц с ограниченными возможностями, в котором предоставляется государственная услуга;
- предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с вариантом предоставления государственной услуги;
- своевременное предоставление государственной услуги (отсутствие нарушений сроков предоставления государственной услуги);
- наличие условий для удовлетворенности заявителей качеством государственной услуги.

2.13.3. Количество взаимодействий заявителя со специалистами Министерства при предоставлении государственной услуги – 2, их общая продолжительность – 30 минут:

- при личном обращении заявителя с заявлением о предоставлении государственной услуги;
- при личном получении заявителем результата предоставления государственной услуги.

**Иные требования к предоставлению государственной услуги, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме**

2.14. Дополнительные услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.14.1. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги и документы (содержащиеся в них сведения), необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе в форме электронного документа:

- в Министерство;
- через МФЦ (по Соглашению о взаимодействии);
- через ЕПГУ, с применением усиленной квалифицированной ЭП.

2.14.1.1. Особенности предоставления государственной услуги в МФЦ.

Предоставление государственной услуги в МФЦ предусматривается по экстерриториальному принципу. Подача запросов, документов, информации, необходимых для получения государственной услуги, предоставляемой Министерством, осуществляются в МФЦ по выбору заявителя, независимо от его местонахождения по Соглашению о взаимодействии.

Основанием для начала предоставления государственной услуги является личное обращение заявителя (его представителя) с комплектом документов, необходимых для получения соответствующей услуги.

Порядок выполнения МФЦ следующих административных процедур (действий) (в случае, если государственная услуга предоставляется посредством обращения заявителя в МФЦ):

1) информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ, ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги,

по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в МФЦ.

2) прием запросов заявителей о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Специалист МФЦ, осуществляющий прием документов:

а) устанавливает личность заявителя, в том числе проверяет основной документ, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, проверяет полномочия заявителя;

б) проверяет наличие всех необходимых документов исходя из соответствующего перечня документов, утвержденных настоящим Административным регламентом и необходимых для оказания соответствующей услуги;

в) в случае представления неполного комплекта документов и их несоответствия отказывает в их приеме и указывает на перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, который заявитель должен представить самостоятельно;

г) проверяет соответствие представленных документов установленным требованиям;

д) проверяет наличие документа, подтверждающего оплату госпошлины;

е) сличает представленные экземпляры оригиналов документов с их копиями (в том числе нотариально удостоверенными). Если представленные копии документов нотариально не заверены, специалист МФЦ, сличив копии документов с их подлинными экземплярами, заверяет своей подписью с указанием фамилии и инициалов и ставит штамп «копия верна» (если данное административное действие предусмотрено соглашением о взаимодействии);

ж) распечатывает бланк заявления и предлагает заявителю собственноручно заполнить его;

з) проверяет полноту оформления заявления;

и) принимает заявление.

3) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги, в том числе выдача документов на бумажном носителе, подтверждающих содержание электронных документов, направленных в МФЦ по результатам предоставления государственных услуг Министерством.

Специалист МФЦ, осуществляющий выдачу документов:

а) устанавливает личность заявителя;

б) знакомит с перечнем и содержанием выдаваемых документов;

в) выдает заявителю результат предоставления государственной услуги.

Если за получением результата государственной услуги обращается уполномоченное лицо, не указанное в расписке, специалист МФЦ делает копию документа, подтверждающего его полномочия, и скрепляет ее с распиской;

г) вводит информацию в автоматизированную информационную систему МФЦ о фактической дате выдачи запрашиваемых документов или мотивированного отказа заявителю;

д) подписывает и заверяет печатью на бумажном носителе экземпляр электронного документа или выписки из соответствующих информационных систем министерства.

Выдача документов, в том числе своевременно не полученных заявителем, осуществляется в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии.

2.14.1.2. Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме.

В случае направления заявлений и документов в электронной форме с использованием ЕПГУ заявление и документы должны быть подписаны электронной подписью, в соответствии с требованиями Федерального закона от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи».

При направлении заявления и прилагаемых к нему документов в электронной форме через ЕПГУ применяется специализированное программное обеспечение, предусматривающее заполнение электронных форм, без необходимости дополнительной подачи запроса заявителя в какой-либо иной форме, а также прикрепление к заявлениям электронных копий документов.

Заявление, направляемое непосредственно от физического лица, заполняется по форме, представленной на ЕПГУ.

Форматно-логическая проверка сформированного в электронной форме запроса заявителя осуществляется после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы запроса. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы запроса заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме запроса.

При формировании запроса заявителя в электронной форме заявителю обеспечиваются:

- возможность копирования и сохранения документов, необходимых для предоставления услуги;
- возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы запроса;
- сохранение ранее введенных в электронную форму запроса значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму запроса;
- заполнение полей электронной формы запроса до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в ЕСИА, и сведений, опубликованных на ЕПГУ;
- возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы запроса без потери ранее введенной информации;
- возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им запросам в течение не менее 1 года, а также частично сформированных запросов - в течение не менее 3 месяцев.

2.14.1.2.1. Требования к электронным документам, представляемым заявителем для получения услуги:

а) прилагаемые к заявлению электронные документы представляются в одном из следующих форматов - pdf, jpg, png.

В случае, когда документ состоит из нескольких файлов или документы имеют открепленные ЭП (файл формата sig), их необходимо направлять в виде электронного архива формата zip;

б) в целях представления электронных документов сканирование документов на бумажном носителе осуществляется:

- непосредственно с оригинала документа в масштабе 1:1 (не допускается сканирование с копий) с разрешением 300 dpi;
  - в черно-белом режиме при отсутствии в документе графических изображений;
  - в режиме полной цветопередачи при наличии в документе цветных графических изображений либо цветного текста;
  - в режиме «оттенки серого» при наличии в документе изображений, отличных от цветного изображения;
- в) документы в электронном виде могут быть подписаны квалифицированной ЭП;
- г) наименования электронных документов должны соответствовать наименованиям документов на бумажном носителе.

За представление недостоверных или неполных сведений заявитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

При обращении заявителя в электронной форме через ЕПГУ по заявлениям, указанным в подпункте 2.6.1 настоящего Административного регламента заявитель обязан указать способ получения результата услуги:

- личное получение в уполномоченном органе;
- личное получение в МФЦ;
- получение результата услуги в электронной форме, заверенного электронной подписью уполномоченного лица, в личном кабинете на ЕПГУ;
- почтовым отправлением.

Для заявителя обеспечивается возможность осуществлять, с использованием ЕПГУ, получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги.

Сведения о ходе и результате выполнения запроса о предоставлении государственной услуги в электронном виде заявителю представляются в виде уведомления в личном кабинете заявителя на ЕПГУ.

### **РАЗДЕЛ III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР**

**Перечень вариантов предоставления государственной услуги, включающий в том числе варианты предоставления государственной услуги, необходимый для исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах и созданных реестровых записях, для выдачи дубликата документа, выданного по результатам предоставления государственной услуги, в том числе исчерпывающий перечень оснований для отказа в выдаче такого дубликата, а также порядок оставления запроса заявителя о предоставлении государственной услуги без рассмотрения**

3.1. Предоставление государственной услуги включает в себя последовательность следующих административных процедур:

- 1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, их первичная проверка и регистрация,

- 2) принятие решения и уведомление заявителя о допуске или об отказе в допуске к прохождению квалификационного экзамена;
- 3) проведение квалификационного экзамена аттестационной комиссией, принятие решения об аттестации или отказе в аттестации;
- 4) выдача заявителю результата предоставления государственной услуги;
- 5) рассмотрение апелляций заявителей, не прошедших квалификационный экзамен;
- 7) выдача дубликата аттестата;
- 8) выдача переоформленного аттестата;
- 9) исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.1.1. Заявитель может обратиться с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, в порядке, предусмотренном пунктом 3.10 настоящего Административного регламента.

### **Описание административной процедуры профилирования заявителя**

3.2. Профилирование заявителя не требуется.

### **Описание административных процедур предоставления государственной услуги**

#### **Прием запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги**

3.3. Основанием для начала административной процедуры является поступление от заявителя заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

Направление заявления о предоставлении государственной услуги и документов, указанных в пункте 2.6.1 Административного регламента, осуществляется через МФЦ, путем личного визита заявителя в Министерство или через ЕПГУ.

Возможен прием МФЦ запроса и документов и (или) информации, необходимых для предоставления государственной услуги, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания.

3.3.1. При поступлении заявления через МФЦ, личного визита заявителя в Министерство или через ЕПГУ, специалист, ответственный за прием и регистрацию документов:

- а) устанавливает предмет обращения;
- б) проверяет полномочия лица, обратившегося с заявлением;
- в) проверяет наличие всех документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель обязан предоставить самостоятельно в соответствии с пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента;
- г) осуществляет экспертизу правильности оформления заявления и комплектности прилагаемых к заявлению документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

д) регистрирует заявление и представленные документы под индивидуальным порядковым номером в день их поступления.

Уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов с возвращаемыми документами) направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем поступления заявления и документов, способом, который использовал (указал) заявитель.

При поступлении заявления через ЕПГУ уведомление о приеме документов (или уведомление об отказе в приеме документов) формируется и направляется заявителю через ЕПГУ.

Способами установления личности (идентификации) являются:

при подаче заявления в Министерство - документ, удостоверяющий личность;

при подаче заявления посредством ЕПГУ - посредством Единой системы идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме;

при подаче заявления в МФЦ (по Соглашению о взаимодействии) - документ, удостоверяющий личность.

Заявителю может быть отказано в приеме заявления и документов при наличии оснований, указанных в пункте 2.7 настоящего Административного регламента.

3.3.2. Критерием принятия решения о приеме документов либо решения об отказе в приеме документов является корректность заявления и полнота прилагаемых к нему документов, а также отсутствие (наличие) оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 2.7 настоящего Административного регламента.

3.3.3. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день со дня поступления заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

3.3.4. Результатом административной процедуры является:

- прием и регистрация в Министерстве заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

- отказ в приеме документов с указанием причин отказа.

3.3.5. Результат административной процедуры фиксируется в электронном журнале уполномоченным специалистом Министерства, ответственным за прием и регистрацию документов.

### **Принятие решения и уведомление заявителя о допуске или об отказе в допуске к прохождению квалификационного экзамена**

3.4. Основанием для проведения административной процедуры является получение ответственным специалистом зарегистрированного заявления и документов, представленных заявителем и предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего Административного регламента.

3.4.1. Ответственный специалист проверяет заявление и документы, необходимые для предоставления государственной услуги на предмет их соответствия законодательству Российской Федерации и законодательству Оренбургской области, и принимает решение о допуске или отказе в допуске

заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

3.4.2. Решение об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена принимается в случаях:

1) представление заявителем документов, необходимых для аттестации, не в полном объеме;

2) наличие недостоверных сведений в документах, представленных заявителем для аттестации;

3) несоответствие заявителя следующим требованиям:

наличие среднего профессионального образования или высшего образования;

наличие дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика, за исключением заявителей, получивших среднее профессиональное образование или высшее образование в сфере туризма по программам, включающим в себя дисциплину (модуль) по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-переводчиками соответствующих услуг, или заявителей, имеющих стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 5 лет;

наличие стажа работы в качестве экскурсовода или гида-переводчика не менее 3 лет, в случае прохождения аттестации экскурсоводами (гидами), гидами-переводчиками, оказывающими услуги на национальных туристских маршрутах, туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации;

4) поступление заявления об аттестации от заявителя ранее шести месяцев со дня принятия в отношении него решения о прекращении действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

5) повторное поступление заявления об аттестации от заявителя ранее 30 дней со дня принятия решения об отказе в аттестации.

3.4.3. Ответственный специалист уведомляет заявителя о принятом решении в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной ЭП, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день принятия такого решения.

Уведомление о допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена содержит информацию о принятом решении, фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, информацию о дате, месте и времени проведения квалификационного экзамена.

Уведомление об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена содержит информацию о принятом решении, фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, а также основания для отказа в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

В случае если заявитель не может по уважительной причине пройти в установленный срок квалификационный экзамен, ему предоставляется возможность (по его заявлению, оформленному в виде электронного документа, подписанного усиленной неквалифицированной электронной подписью, представленному через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ) сдать квалификационный экзамен в иное время, но не позднее 10 рабочих дней со дня, установленного для проведения квалификационного экзамена.

Заявление заявителя с указанием причины невозможности прибытия для прохождения квалификационного экзамена представляется в Министерство не позднее 2 рабочих дней до дня прохождения квалификационного экзамена,

указанного в уведомлении о допуске к квалификационному экзамену. При этом заявителю направляется новое уведомление Министерства о допуске к прохождению квалификационного экзамена с указанием даты, времени и места его проведения.

3.4.4. В случае отказа в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена в связи с представлением заявителем документов и сведений, необходимых для аттестации, не в полном объеме, такой заявитель после устранения причины отказа в допуске к прохождению квалификационного экзамена имеет право в течение 30 дней со дня получения уведомления об отказе в допуске повторно направить заявление в порядке, установленном Административным регламентом.

3.4.5. Результатами выполнения административной процедуры являются:

1) принятие решения о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена;

2) уведомление заявителя о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

3.4.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является подготовленное и направленное на электронный адрес заявителя или посредством ЕПГУ уведомление о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена, подписанное усиленной квалифицированной ЭП.

3.4.7. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дня.

### **Проведение квалификационного экзамена аттестационной комиссией, принятие решения об аттестации или отказе в аттестации**

3.5. Основанием для проведения административной процедуры является принятие Министерством решения о допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

3.5.1. В состав административной процедуры входят следующие административные действия:

1) подготовка ответственным специалистом заседания аттестационной комиссии для проведения квалификационного экзамена (состав комиссии утверждается приказом Министерства);

2) проведение квалификационного экзамена аттестационной комиссией;

3) принятие аттестационной комиссией решения об аттестации или отказе в аттестации экскурсоводов (гидов) или гидов-переводчиков.

3.5.2. При подготовке к квалификационному экзамену ответственный специалист размещает на сайте Министерства в сети «Интернет» информацию о сроках проведения квалификационных экзаменов не менее чем за 30 календарных дней до дня начала проведения квалификационных экзаменов

3.5.3. Квалификационный экзамен принимается аттестационной комиссией. Порядок проведения квалифицированного экзамена определен в соответствии с Положением, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833.

3.5.4. Аттестационная комиссия устанавливает сроки проведения квалификационных экзаменов.

Квалификационный экзамен проводится при личном присутствии заявителя или посредством видео-конференц-связи (при наличии информации о таком намерении в заявлении заявителя в соответствии с подпунктом «ж» пункта 2.6.1.1 настоящего Административного регламента)<sup>1</sup>.

3.5.5. Квалификационный экзамен проводится аттестационной комиссией в форме тестирования и практического задания. Допускается проведение указанных этапов квалификационного экзамена отдельно, в том числе в разные дни.

Заявитель допускается к выполнению практического задания при удовлетворительном результате тестирования.

Заявители, имеющие стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 3 лет, допускаются к выполнению практического задания без прохождения тестирования.

3.5.6. Проведение каждого из этапов квалификационного экзамена фиксируется с помощью средств видео- и аудиозаписи (далее - видеозапись) на видеоносителях со звуком с учетом соблюдения требований законодательства Российской Федерации в сфере защиты персональных данных.

Видеозапись процедуры квалификационного экзамена, полученная в ходе проведения квалификационного экзамена, включает в себя идентификацию заявителя (представление заявителя с демонстрацией документа, удостоверяющего личность), представление членов аттестационной комиссии и экспертов, принимающих участие в процедуре квалификационного экзамена, определение даты и места проведения каждого из этапов квалификационного экзамена.

3.5.7. Тестирование осуществляется в письменной форме или с применением компьютерной программы.

Тест содержит 30 вопросов, случайно выбранных из перечня тестовых вопросов, утвержденных Министерством по предложению аттестационной комиссии и размещенных на сайте Министерства в сети «Интернет» для ознакомления. В ходе тестирования заявителю необходимо выбрать один ответ на каждый тестовый вопрос из нескольких предложенных вариантов.

При прохождении аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, оказывающих услуги на национальных туристских маршрутах и (или) туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, перечень вопросов для тестирования включает тестовые вопросы, утвержденные уполномоченными органами соответствующих субъектов Российской Федерации. В случае если заявитель имеет аттестат экскурсовода (гида) или гида-переводчика, выданный уполномоченным органом субъекта Российской Федерации, по территории которого проходят национальный туристский маршрут и (или) туристский маршрут, проходящий по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, вопросы по такому субъекту Российской Федерации в перечень вопросов для тестирования не включаются.

Время выполнения тестирования составляет 2 часа. Тестирование проводится на русском языке.

---

<sup>1</sup>В случае отсутствия технической возможности квалификационный экзамен проводится очно.

Результат тестирования признается удовлетворительным, если заявитель в ходе тестирования ответил верно не менее чем на 23 тестовых вопроса. В остальных случаях результат прохождения тестирования признается неудовлетворительным.

Заявитель, получивший неудовлетворительную оценку в ходе тестирования, не допускается к практическому заданию, а результат прохождения квалификационного экзамена признается неудовлетворительным, о чем делается отметка в протоколе.

При успешной сдаче тестирования положительная оценка считается действительной в течение 2 месяцев со дня проведения тестирования.

3.5.8. Заявитель, допущенный к практическому заданию, в присутствии членов аттестационной комиссии выбирает один из предложенных билетов с практическим заданием. Практическое задание представляет собой проведение заявителем в аудитории части экскурсии по туристскому маршруту, национальному туристскому маршруту или туристскому маршруту, проходящему по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, и рассказ о конкретном объекте показа по выбору соискателя.

Практическое задание на получение аттестата в качестве гида-переводчика выполняется заявителем на русском и иностранном (иностранных) языках, указанном (указанных) в заявлении.

Результаты практического задания оцениваются путем простого голосования членов аттестационной комиссии. Практическое задание считается зачтенным аттестационной комиссией, если более половины членов аттестационной комиссии проголосовали за аттестацию соискателя при кворуме не менее половины общего количества ее членов. При равенстве голосов решающим голосом обладает председатель аттестационной комиссии.

В случае невыполнения практического задания допускается повторная передача практического задания в течение 2 месяцев, но не ранее чем через 10 рабочих дней со дня проведения практического задания.

3.5.9. Квалификационный экзамен считается успешно пройденным в случае, если результат тестирования является удовлетворительным и практическое задание было зачтено аттестационной комиссией.

Заявители, имеющие стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 3 лет, считаются успешно прошедшими квалификационный экзамен, если практическое задание было зачтено аттестационной комиссией.

3.5.10. По итогам прохождения квалификационного экзамена заявителем аттестационная комиссия принимает одно из следующих решений:

- 1) об аттестации заявителя;
- 2) об отказе в аттестации заявителя.

Данное административное действие выполняется в день проведения заключительного этапа квалификационного экзамена.

3.5.11. Критерием принятия решения об аттестации заявителя является отсутствие оснований для принятия решений об отказе в аттестации заявителя, предусмотренных пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента.

Критерием принятия решения об отказе в аттестации заявителя является наличие оснований для принятия решений об отказе в аттестации заявителя, предусмотренных пунктом 2.8.1 настоящего Административного регламента.

3.5.12. Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом заседания аттестационной комиссии в течение 3 рабочих дней со дня проведения

заключительного этапа квалификационного экзамена.

3.5.13. Протокол заседания аттестационной комиссии содержит:

- а) номер и дату его составления, время начала и окончания проведения квалификационного экзамена (этапов квалификационного экзамена);
- б) сведения о соискателе с указанием реквизитов документа, удостоверяющего личность соискателя;
- в) информацию о результатах каждого из этапов квалификационного экзамена;
- г) решение об аттестации соискателя либо об отказе в аттестации.

3.5.14. К протоколу заседания аттестационной комиссии прилагается видеозапись хода проведения квалификационного экзамена (каждого из этапов квалификационного экзамена).

Протокол заседания аттестационной комиссии, включая видеозапись хода проведения квалификационного экзамена, подлежит хранению уполномоченным органом субъекта Российской Федерации в течение 5 лет.

3.5.15. Решение аттестационной комиссии направляется Министерством заявителю на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

3.5.16. Результатом выполнения административной процедуры является решение аттестационной комиссии об аттестации заявителя или об отказе в аттестации заявителя.

3.5.17. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является протокол заседания аттестационной комиссии по вопросу об аттестации заявителя или об отказе в аттестации заявителя.

### **Предоставление результата государственной услуги**

3.6. Предоставление результата государственной услуги осуществляется посредством:

- внесения сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков;
- выдачи аттестата и индивидуальной идентификационной карточки.

3.6.1. Основанием для внесения сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее - реестр), выдачи аттестата экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика (далее - аттестат) и индивидуальной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика (далее - идентификационная карточка) является поступление ответственному специалисту Министерства подписанного аттестационной комиссией протокола на бумажном носителе в день его подписания с решением об аттестации заявителя.

3.6.2. Ответственный специалист вносит сведения об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в реестр в соответствии с порядком ведения реестра, установленным Правительством Российской Федерации, выдает заявителю аттестат и идентификационную карточку.

3.6.3. Административная процедура выполняется в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии, за исключением выдачи индивидуальной

идентификационной карточки, которая выдается в течение 15 дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

3.6.4. Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является поступление ответственному специалисту подписанного протокола заседания аттестационной комиссии на бумажном носителе.

3.6.5. Результатом предоставления государственной услуги является:

1) выдача заявителю аттестата в форме электронного документа, подписываемого усиленной квалифицированной ЭП уполномоченного должностного лица Министерства;

2) выдача заявителю аттестата на бумажном носителе, подписываемого уполномоченным должностным лицом Министерства (при поступлении заявления от заявителя о выдаче аттестата на бумажном носителе);

3) выдача заявителю идентификационной карточки.

3.6.6. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является:

1) запись в реестре;

2) внесение в журнал выдачи документов записи о дате и способе выдачи документов заявителю.

### **Рассмотрение апелляций заявителей, не прошедших квалификационный экзамен**

3.7. Основанием для рассмотрения апелляций заявителей, не прошедших квалификационный экзамен является поступление в Министерство апелляции на результат квалификационного экзамена (далее – апелляция).

3.7.1. Заявитель, не прошедший квалификационный экзамен подаёт апелляцию в течение 2 рабочих дней, следующих за днем объявления результатов квалификационного экзамена.

В апелляции, составляемой в произвольной форме, указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес электронной почты, информация о намерении лично присутствовать при рассмотрении апелляции, в том числе посредством видео-конференц-связи, а также суть апелляции.

3.7.2. Для рассмотрения апелляций Министерством формируется апелляционная комиссия. Персональный состав комиссии и ее председатель утверждаются Министерством.

3.7.3. Апелляция подлежит рассмотрению не позднее 10 рабочих дней со дня ее поступления в Министерство.

В случае наличия в апелляции указания на намерение заявителя лично присутствовать при рассмотрении его апелляции, Министерство не позднее 5 рабочих дней до дня заседания апелляционной комиссии направляет на адрес электронной почты заявителя, указанный в апелляции, уведомление, содержащее информацию о дате, времени и месте заседания апелляционной комиссии, а также адрес электронной почты для обратной связи. После получения указанного уведомления заявитель направляет на адрес электронной почты, указанный в уведомлении, информацию о подтверждении своего личного присутствия или отказе от присутствия при рассмотрении его апелляции не позднее 3 рабочих дней до дня заседания апелляционной комиссии.

Заседания апелляционной комиссии проводятся в случае необходимости по месту нахождения Министерства. Дата заседания апелляционной комиссии определяется председателем апелляционной комиссии.

3.7.4. В отношении апелляции апелляционная комиссия принимает следующие решения:

- а) об удовлетворении апелляции (полном или частичном);
- б) об отказе в удовлетворении апелляции.

3.7.5. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, в котором указываются дата, время и место проведения заседания, фамилии, инициалы членов апелляционной комиссии и иных лиц, присутствующих на заседании, данные заявителя, указанные в пункте 3.7.1 настоящего Административного регламента, мнение членов апелляционной комиссии по каждому из рассматриваемых вопросов апелляции, результаты голосования и принятое членами апелляционной комиссии решение. Член апелляционной комиссии, не согласный с решением апелляционной комиссии, излагает в письменной форме свое особое мнение, которое прилагается к протоколу заседания апелляционной комиссии.

В случае принятия решения об удовлетворении апелляции (полном или частичном) указывается результат соответствующего этапа квалификационного экзамена.

Протокол апелляционной комиссии подписывается председателем апелляционной комиссии.

3.7.6. В случае если по результатам рассмотрения апелляции изменяется результат тестирования, Министерство в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии направляет заявителю на адрес электронной почты, указанный в апелляции, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ уведомление в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной ЭП, о допуске заявителя к прохождению практического задания, содержащее фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, информацию о дате, месте и времени прохождения практического задания.

3.7.7. В случае, если по результатам рассмотрения апелляции изменяется общий результат квалификационного экзамена, апелляционная комиссия вносит изменения в протокол аттестационной комиссии.

3.7.8. Результаты рассмотрения апелляции в виде выписки из протокола в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии направляются Министерством на адрес электронной почты заявителя, указанный в апелляции.

3.7.9. Министерство на основании протокола аттестационной комиссии с внесенными в него изменениями в соответствии с пунктом 3.7.7 настоящего Административного регламента вносит сведения об экскурсоводе (гиде) и гиде-переводчике в реестр, выдает аттестат и идентификационную карточку в порядке и сроки, которые установлены в пункте 3.6 настоящего Административного регламента.

3.7.10. Критерием принятия решения в рамках настоящей административной процедуры является поступление в Министерство апелляции со стороны заявителя, не прошедшего квалификационный экзамен.

3.7.11. Результатами предоставления административной процедуры являются:

- 1) удовлетворение апелляции (полное или частичное);
- 2) отказ в удовлетворении апелляции.

3.7.12. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является:

- 1) оформление протокола апелляционной комиссии;
- 2) направление заявителю документа;
- 3) изменение результата тестирования и допуск заявителя к прохождению практического задания;
- 4) изменение общего результата квалификационного экзамена, внесение изменений в протокол аттестационной комиссии, внесение сведений об экскурсоводе (гиде) и гиде-переводчике в реестр, выдача аттестата и идентификационной карточки.

### **Выдача переоформленного аттестата**

3.8. Основанием для внесения изменений в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков (далее - реестр) и выдачи переоформленного аттестата экскурсовода (гида) или аттестат гида-переводчика (далее - аттестат) является поступление ответственного специалисту заявления от заявителя, оформленного в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты Министерства через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в срок, не превышающий один месяц со дня произошедших изменений.

К заявлению прилагаются:

- а) копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии);
- б) копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

Срок выдачи переоформленного аттестата – в течение 3 рабочих дней со дня получения заявления.

Основанием для отказа в выдаче переоформленного аттестата является непредставление или неполное представление заявителем документов и сведений.

Решение об отказе в переоформлении аттестата направляется Министерством заявителю в течение 1 рабочего дня со дня его принятия в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной цифровой подписью уполномоченного должностного лица Министерства через сеть «Интернет».

3.8.1. Результатом предоставления административной процедуры является выдача заявителю переоформленного аттестата.

3.8.2. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры являются заявителю переоформленного аттестата.

### **Выдача дубликата аттестата**

3.9. Основанием для выдачи дубликата аттестата в случае утраты ранее выданного, является заявление с указанием на утрату документа об аттестации, составленное в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа, которое может подаваться в Министерство лично заявителем, направляться посредством почтовой связи с описью вложения прилагаемых документов или на электронный адрес Министерства.

К заявлению о выдаче дубликата аттестата должна быть приложена копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

Выдача дубликата аттестата осуществляется Министерством в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления.

3.9.1. Результатом предоставления административной процедуры является выдача заявителю дубликата аттестата.

Дубликат аттестата экскурсовода (гида) или аттестат гида-переводчика выдается с надписью «ДУБЛИКАТ».

3.9.2. Способом фиксации результата выполнения административной процедуры является внесение в электронный журнал выдачи документов записи о дате и способе выдачи дубликата заявителю.

### **Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах**

3.10. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Министерство с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.10.1. Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее – процедура), является поступление в Министерство заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее – заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок).

3.10.2. Заявление об исправлении опечаток и (или) ошибок с указанием способа информирования о результатах его рассмотрения и документы, в которых содержатся опечатки и (или) ошибки, представляются следующими способами:

1) лично (заявителем представляются оригиналы документов с опечатками и (или) ошибками, специалистом Министерства делаются копии этих документов);

2) через организацию почтовой связи (заявителем направляются копии документов с опечатками и (или) ошибками).

Прием и регистрация заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок осуществляется в соответствии с пунктом 3.3. настоящего Административного регламента.

3.10.3. Заявление рассматривается уполномоченным лицом Министерства, ответственным за принятие решения о предоставлении государственной услуги, в течение 1 рабочего дня.

3.10.4. По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок уполномоченное лицо Министерства, ответственное за принятие решения о предоставлении государственной услуги, в течение 1 рабочего дня со дня регистрации заявления:

1) принимает решение об исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, и уведомляет заявителя о принятом решении способом, указанным в заявлении об исправлении опечаток и (или) ошибок (с указанием срока исправления допущенных опечаток и (или) ошибок);

2) принимает решение об отсутствии необходимости исправления опечаток и

(или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, и готовит мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

3.10.5. Исправление опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, осуществляется уполномоченным лицом Министерства, ответственным за принятие решения о предоставлении государственной услуги, в течение 2 рабочих дней со дня регистрации заявления.

3.10.6. При исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, не допускается:

1) изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;

2) внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

3.10.7. Критерием принятия решения об исправлении опечаток и (или) ошибок является наличие опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

3.10.8. Максимальный срок исполнения административной процедуры составляет не более 2 рабочих дней со дня регистрации заявления об исправлении опечаток и (или) ошибок.

3.10.9. Результатом процедуры является:

1) исправленные документы, являющиеся результатом предоставления государственной услуги;

2) мотивированный отказ в исправлении опечаток и (или) ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

3.10.11. Способом фиксации результата процедуры является регистрация исправленного документа или принятого решения в журнале выдачи документов.

## **РАЗДЕЛ IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА**

**Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами министерства положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений**

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами, и принятием решений осуществляется уполномоченными должностными лицами Министерства, ответственными за предоставление государственной услуги.

4.1.1. Текущий контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и

подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) должностных лиц.

### **Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги**

4.2. Проверки контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги могут быть плановыми или внеплановыми. Порядок и периодичность осуществления плановых проверок устанавливается Министерством. Внеплановая проверка может проводиться по конкретному обращению заявителя.

4.2.1. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на решения, действия (бездействие) специалистов Министерства.

4.2.2. В ходе проведения проверок проверяются исполнение положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, соблюдение сроков предоставления государственной услуги, а также полнота, объективность и всесторонность осуществления административных процедур в рамках предоставляемой государственной услуги.

4.2.3. Результаты проверок оформляются в виде справки, в которой отмечаются недостатки и предложения по их устранению.

### **Ответственность должностных лиц министерства за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги**

4.3. По результатам проведенных проверок в случае выявления нарушения порядка предоставления государственной услуги, прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации, и принимаются меры по устранению нарушений.

Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за принятие решения и действия (бездействие) при предоставлении государственной услуги.

Персональная ответственность устанавливается в должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

### **Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций**

4.4. Контроль за исполнением Административного регламента со стороны граждан, их объединений и организаций является самостоятельной формой контроля и осуществляется посредством открытости деятельности органа, предоставляющего

государственную услугу, получения гражданами, их объединениями и организациями актуальной, полной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и обеспечения возможности досудебного (внесудебного) рассмотрения жалоб. Граждане могут принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полностью и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений настоящего регламента, сроков и последовательности действий (административных процедур), предусмотренных настоящим Административным регламентом.

4.4.1. Контроль за ходом предоставления государственной услуги может осуществляться путем получения необходимой информации лично во время приема, по телефону, по письменному обращению, по электронной почте, через сайт Министерства, через ЕПГУ.

## **РАЗДЕЛ V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, МФЦ ОРГАНИЗАЦИЙ, ОСУЩЕСТВЛЯЮЩИХ ФУНКЦИИ ПО ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННЫХ УСЛУГ, А ТАКЖЕ ИХ ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ, ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ, РАБОТНИКОВ**

### **Способы информирования заявителя о его праве подать жалобу на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников при предоставлении государственной услуги**

5.1. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) уполномоченным органом, предоставляющим государственную услугу, должностным лицом органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственным служащим, МФЦ, работником МФЦ, а также организациями, предусмотренными частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работниками в ходе предоставления государственной услуги (далее - досудебное (внесудебное) обжалование).

5.1.1. Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы заявителя могут получить на информационных стендах, расположенных в местах предоставления государственной услуги непосредственно в уполномоченном органе, предоставляющем государственную услугу, на официальном сайте уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, в МФЦ, а также организации, предусмотренной частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

**Формы и способы подачи заявителями жалобы на решения и (или) действия (бездействие) органа, предоставляющего государственную услугу, МФЦ, организаций, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников при предоставлении государственной услуги.**

**Предмет жалобы**

5.2. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования заявителем решений и действий (бездействия) специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников является конкретное решение или действие (бездействие), принятое или осуществленное ими в ходе предоставления государственной услуги, в том числе:

1) нарушение срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;

2) нарушение срока предоставления государственной услуги;

3) требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги;

4) отказ в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации для предоставления государственной услуги, у заявителя;

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

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

7) отказ Министерства, специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение срока таких исправлений;

8) нарушение срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

9) приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации;

10) требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ.

## **Органы государственной власти, организации и уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке**

5.3. Жалоба на решения и действия (бездействия) специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, подается заявителем в Министерство, МФЦ (по Соглашению о взаимодействии) либо в орган, являющийся учредителем МФЦ.

В случае обжалования действий (бездействия) специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, жалоба подается на имя министра экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области.

В случае обжалования действий (бездействия) министра экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области, жалоба подается на имя губернатора - председателя Правительства Оренбургской области.

Жалобы на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подаются руководителю МФЦ. Жалобы на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ подаются учредителю МФЦ.

### **Порядок подачи и рассмотрения жалобы**

5.4. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление жалобы, поданной в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме, в Министерство.

5.4.1. Жалоба на решения и действия (бездействие) специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, может быть направлена по почте, через МФЦ, с использованием сети Интернет, официального сайта Министерства, ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.2. Заявителю обеспечивается возможность направления жалобы на решения и действия (бездействие) специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, в соответствии со статьей 11.2 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ с использованием портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных услуг органами, предоставляющими государственные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием сети Интернет (далее - система досудебного обжалования).

5.4.3. Жалоба на решения и действия (бездействие) МФЦ, работника МФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет, официального сайта МФЦ, федеральной государственной информационной системы ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.4. Жалоба на решения и действия (бездействие) организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, а также их работников может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, официальных сайтов этих организаций, федеральной государственной информационной системы ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.4.5. Жалоба, поступившая в уполномоченный орган, предоставляющий государственную услугу, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

5.4.6. Жалоба должна содержать:

– наименование уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, его руководителя и (или) работника, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их руководителей и (или) работников, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

– фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о местонахождении 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 посредством системы досудебного обжалования);

– сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников;

– доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, их работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

### **Сроки рассмотрения жалобы**

5.5. Жалоба, поступившая в Министерство, МФЦ, учредителю МФЦ, в организации, предусмотренные частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, либо вышестоящий орган (при его наличии), подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Министерства, МФЦ, организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае

обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

### **Перечень оснований для приостановления рассмотрения жалобы**

5.6. Основания для приостановления рассмотрения жалобы отсутствуют.

### **Результат рассмотрения жалобы**

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

– 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 Оренбургской области;

– в удовлетворении жалобы отказывается.

5.7.1. Министерство оставляет жалобу без ответа в следующих случаях:

1) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, работника, а также членов его семьи;

2) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

5.7.2. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.7.3. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю дается информация о действиях Министерства (МФЦ) в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственную услугу.

5.7.4. В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению, в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

### **Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы**

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в настоящем разделе, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.8.1. В случае если жалоба была направлена в электронном виде с использованием сети Интернет, ответ заявителю направляется в электронном виде посредством использования сети Интернет.

5.8.2. В случае, если жалоба была направлена способом, указанным в пункте 5.4.2. настоящего Административного регламента, ответ заявителю направляется посредством системы досудебного обжалования.

### **Порядок обжалования решения по жалобе**

5.9. Заявители имеют право обжаловать решения и действия (бездействие), специалиста Министерства, предоставляющего государственную услугу, либо государственного служащего, МФЦ, работника МФЦ, а также организаций, предусмотренных частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, или их работников, в суд в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

### **Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы**

5.10. Заявители имеют право обратиться в Министерство, МФЦ, а также организацию, предусмотренную частью 1.1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ, за получением информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы в письменной форме по почте, с использованием сети Интернет, официального сайта уполномоченного органа, предоставляющего государственную услугу, официального сайта МФЦ, ЕПГУ, а также при личном приеме заявителя.

Министерство экономического развития,  
инвестиций, туризма и внешних связей  
Оренбургской области

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

дата рождения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_

(вид документа, серия, номер)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(кем, когда выдан, код подразделения)

Контактная информация:

тел.: \_\_\_\_\_

эл. почта \_\_\_\_\_

адрес места жительства \_\_\_\_\_

Заявление  
об аттестации <1>

1. Прошу представить государственную услугу:

\_\_\_\_\_

(наименование государственной услуги)

2. Документы, необходимые для предоставления государственной услуги, прилагаются.

Опись прилагаемых документов:

- 1) \_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_

3. Результат услуги прошу предоставить мне в виде:  
(отметьте только один вариант)

электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи (посредством направления в личный кабинет интернет-портала [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru));

документа на бумажном носителе.

4. В целях регистрации и (или) дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) прошу:

(отметьте только один вариант)

произвести регистрацию на интернет-портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в ЕСИА);

восстановить доступ на интернет-портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в ЕСИА);

подтвердить регистрацию учетной записи на интернет-портале [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (в ЕСИА).

В целях регистрации и дальнейшего информирования о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) указывается следующая информация:

СНИЛС \_\_\_\_\_

номер мобильного телефона в федеральном формате: \_\_\_\_\_

e-mail \_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность \_\_\_\_\_

серия, номер \_\_\_\_\_

кем выдан \_\_\_\_\_

дата выдачи \_\_\_\_\_

код подразделения \_\_\_\_\_

дата рождения \_\_\_\_\_

адрес места жительства \_\_\_\_\_

иностранный язык (иностранные языки) \_\_\_\_\_

(указывается для заявителей на получение аттестата в качестве гида-переводчика)

национальный туристский маршрут и (или) туристский маршрут, проходящий по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации \_\_\_\_\_

(указывается для заявителей, оказывающих услуги на национальных туристских маршрутах и (или) туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации)

5. В целях получения государственной услуги прошу:

(отметьте только один вариант)

принять квалификационный экзамен посредством видео-конференц-связи;

принять квалификационный экзамен очно.

6. Прошу информировать меня о ходе исполнения услуги (получения результата услуги) через единый личный кабинет интернет-портала [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (для заявителей, зарегистрированных в ЕСИА) СНИЛС \_\_\_\_\_

(отметьте только один вариант)

ДА     НЕТ

В соответствии со ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», в целях получения государственной услуги даю согласие министерству экономического развития, инвестиций, туризма и внешних связей Оренбургской области, расположенному по адресу: 460015, Оренбургская обл., г. Оренбург, пл. Дом Советов, на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку моих персональных данных, а именно на сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Перечень моих персональных данных, на обработку которых я даю согласие:

- фамилия, имя, отчество (при наличии);
- пол, возраст;
- дата и место рождения;
- паспортные данные;
- адрес регистрации по месту жительства и адрес фактического проживания;
- номер телефона (домашний, мобильный);
- адрес электронной почты;
- данные документов об образовании, квалификации, профессиональной подготовке, сведения о повышении квалификации;
- сведения о трудовом стаже, предыдущих местах работы;
- СНИЛС;
- информация о приеме, переводе, увольнении и иных событиях, относящихся к моей трудовой деятельности;
- сведения о деловых и иных личных качествах, носящих оценочный характер.

Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

**ЗАЯВИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_  
(личная подпись)

\_\_\_\_\_  
(фамилия и инициалы)

Заявление и прилагаемые к нему согласно перечню документы приняты

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование должностного

лица, принявшего документы \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

-----  
<1> Приведена примерная форма заявления.

Приложение № 2  
к Административному регламенту

Министерство экономического развития, инвестиций, туризма  
и внешних связей Оренбургской области

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

дата рождения \_\_\_\_\_

документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_ (вид документа, серия, номер)

\_\_\_\_\_ (кем, когда выдан, код подразделения)

Контактная информация:

тел.: \_\_\_\_\_

эл. почта \_\_\_\_\_

адрес места жительства \_\_\_\_\_

**Заявление о переоформлении аттестата <1>**

Прошу внести следующие изменения \_\_\_\_\_ (указываются изменения) в аттестат \_\_\_\_\_ (экскурсовода или гида-переводчика) в связи (указать причину).

Приложение к заявлению:

1) \_\_\_\_\_

Результат услуги прошу предоставить мне в виде:

(отметьте только один вариант)

электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;

документа на бумажном носителе.

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

**ЗАЯВИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_ (личная подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

Заявление и прилагаемые к нему согласно перечню документы приняты

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование должностного

лица, принявшего документы \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

-----  
<1> Приведена примерная форма заявления.

Приложение № 3  
к Административному регламенту

Министерство экономического развития, инвестиций, туризма  
и внешних связей Оренбургской области

Сведения о заявителе:

\_\_\_\_\_ (фамилия, имя, отчество (при наличии))

дата рождения \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ документ, удостоверяющий личность:

\_\_\_\_\_ (вид документа, серия, номер)

\_\_\_\_\_ (кем, когда выдан, код подразделения)

Контактная информация:

тел.: \_\_\_\_\_

эл. почта \_\_\_\_\_

адрес места жительства \_\_\_\_\_

**Заявление о выдаче дубликата аттестата <1>**

Прошу выдать мне дубликат аттестата \_\_\_\_\_ (экскурсовода или гида-переводчика) в связи (указать причину).

Приложение к заявлению:

1) \_\_\_\_\_

Результат услуги прошу предоставить мне в виде:

(отметьте только один вариант)

электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием квалифицированной электронной подписи;

документа на бумажном носителе.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

**ЗАЯВИТЕЛЬ:**

\_\_\_\_\_ (личная подпись)

\_\_\_\_\_ (фамилия и инициалы)

Заявление и прилагаемые к нему согласно перечню документы приняты

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Наименование должностного

лица, принявшего документы \_\_\_\_\_

(подпись)

(инициалы, фамилия)

-----  
<1> Приведена примерная форма заявления.