



ПРАВИТЕЛЬСТВО ТАМБОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

24.11.2022

№ 100

г. Тамбов

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

В соответствии со статьей 4⁴ Федерального закона 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», постановлением администрации области от 13.06.2019 № 669 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг» администрация области постановляет:

1. Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» согласно приложению.

2. Поручить департаменту туризма и молодежной политики администрации области разместить настоящее постановление в соответствующем разделе федеральной государственной информационной системы «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» и на официальном сайте Правительства Тамбовской области.

3. Опубликовать настоящее постановление на «Официальном интернет-портале правовой информации» (www.pravo.gov.ru) и на сайте сетевого издания «Тамбовская жизнь» (www.tamlife.ru).

4. Настоящее постановление вступает в силу на следующий день после дня его первого официального опубликования и действует до дня вступления в силу постановления Главы Тамбовской области об утверждении Положения о министерстве туризма и молодежной политики Тамбовской области.

Глава

Тамбовской области

М.Егоров



ПРИЛОЖЕНИЕ

УТВЕРЖДЕН

постановлением Правительства Тамбовской области

от 24.11.2022 № 100

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

1. Общие положения

1.1. Предмет регулирования Административного регламента

Предметом регулирования Административного регламента предоставления государственной услуги «аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее — аттестация) являются отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги «аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее — государственная услуга), создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении государственной услуги, определения сроков и последовательности действий (административных процедур) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.2. Круг заявителей

Заявителем на предоставление государственной услуги является гражданин Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, претендующий на прохождение аттестации, обратившийся с запросом о предоставлении государственной услуги в орган, предоставляющий государственную услугу (далее — заявитель).

1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информацию по вопросам предоставления государственной услуги заявитель получает, обратившись в Правительство Тамбовской области либо в многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее — многофункциональный центр) лично в устной или письменной форме, на информационных стендах (информационных уголках), по телефону, по электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте Правительства Тамбовской области в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (<https://www.tambov.gov.ru/dtm.html>) (далее — официальный сайт), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал

государственных и муниципальных услуг (функций)» <https://www.gosuslugi.ru> (далее - Единый портал).

Сведения о ходе предоставления государственной услуги заявитель получает, обратившись в Правительство Тамбовской области лично, по телефону, по электронной почте, в «Личном кабинете» на Едином портале.

Доступ к информации о предоставлении государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию (или авторизацию) заявителя или предоставление им персональных данных.

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

Устное информирование и консультирование осуществляется в момент обращения заявителя.

Письменное информирование осуществляется при наличии письменного обращения.

При индивидуальном письменном информировании (консультировании) ответ направляется заявителю в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения. В исключительных случаях, а также в случае, если для подготовки ответа необходимо запросить документы и материалы в иных государственных органах, органах местного самоуправления, руководитель уполномоченного органа вправе продлить срок рассмотрения обращения не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока его рассмотрения гражданина, направившего обращение.

Информация по запросу на Интернет-сайте размещается в режиме вопросов-ответов в течение 10 рабочих дней, а в случаях, требующих дополнительной проработки, проведения консультаций либо направления запросов в иные организации, - в течение 30 дней, за исключением случаев, установленных нормативными правовыми актами.

Ответ заявителю на письменное обращение направляется посредством почтового отправления.

Информация о предоставлении государственной услуги, в том числе сведения о ходе предоставления государственной услуги, предоставляются бесплатно.

Справочная информация размещается непосредственно в здании (помещении) Правительства Тамбовской области, в форме средств наглядной информации, в том числе на информационных стендах, в электронной форме - на официальном сайте, Едином портале, в федеральной государственной информационной системе «Федеральный реестр государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее - Реестр).

Способы получения справочной информации: лично в Правительстве Тамбовской области, многофункциональном центре - по телефону, по

электронной почте, посредством почтовой связи, на официальном сайте, на Едином портале.

Правительство Тамбовской области обеспечивает актуализацию информации о предоставлении государственной услуги, в том числе справочной информации на официальном сайте и информационных стендах (информационных уголках) в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации. Правительство Тамбовской области обеспечивает актуализацию информации о предоставлении государственной услуги, в том числе справочной информации в соответствующем разделе Реестра в течение десяти рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

Информирование граждан о предоставлении государственной услуги при личном обращении осуществляется в соответствии с установленным режимом работы Правительства Тамбовской области.

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

«Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется Правительством Тамбовской области (далее – уполномоченный орган).

2.2.2. При предоставлении государственной услуги в целях получения информации, необходимой для проведения аттестации, уполномоченный орган осуществляет взаимодействие с:

Федеральной налоговой службой;

Федеральной службой по надзору в сфере образования и науки;

Пенсионным фондом Российской Федерации;

Управлением Федерального казначейства по Тамбовской области.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является:

аттестация экскурсовода (гида) или гида-переводчика или отказ в аттестации экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

выдача дубликата аттестата;

выдача переоформленного аттестата.

2.4. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет:
при подаче заявления об аттестации экскурсовода (гида) или гида-переводчика — 66 рабочих дней со дня получения заявления;
при подаче заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика - 10 рабочих дней со дня получения заявления;
при подаче заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика - 3 рабочих дня со дня получения заявления и документов, указанных в подпунктах 2.7.1.7 и 2.7.1.8 настоящего Административного регламента.

2.4.2. Срок выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги составляет:

при подаче заявления об аттестации экскурсовода (гида) или гида-переводчика:

аттестата — в день подписания протокола аттестационной комиссии, который включается в срок государственной услуги;

нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика - 15 календарных дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии, который не включается в срок государственной услуги;

при подаче заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика:

дубликата аттестата - 10 рабочих дней со дня получения заявления, который включается в срок государственной услуги;

при подаче заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика:

переоформленного аттестата - 3 рабочих дня со дня получения заявления и документов, указанных в подпунктах 2.7.1.7 и 2.7.1.8 настоящего Административного регламента, который включается в срок государственной услуги.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, размещен на официальном сайте уполномоченного органа в информационно - телекоммуникационной сети «Интернет», на Едином портале и в Реестре.

Актуализация перечня нормативных правовых актов, регулирующих

предоставление государственной услуги, обеспечивается уполномоченным органом на официальном сайте в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

Актуализация перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, обеспечивается уполномоченным органом на Едином портале и в Реестре в течение 10 рабочих дней с момента возникновения необходимости данной актуализации.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, порядок их представления

2.6.1. Для аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика заявитель представляет:

2.6.1.1. заявление об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика (далее — заявление). Примерная форма приведена в приложении № 1 к настоящему Административному регламенту;

2.6.1.2. 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);

2.6.1.3. копии документов о получении заявителем среднего профессионального или высшего образования, выданные на территории иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

2.6.1.4. копии документов о получении заявителем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика, выданные на территории иностранного государства, и их нотариально удостоверенный перевод на русский язык;

Документы, указанные в настоящем подпункте, 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;

2.6.1.5. копии документов, подтверждающих наличие у заявителя стажа работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика:

не менее 5 лет, - в случае если заявитель не имеет дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика или среднего профессионального образования или высшего образования в сфере туризма

по программам, включающим в себя дисциплину (модуль) по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-переводчиками соответствующих услуг;

не менее 3 лет, -в случаях если:

заявитель планирует оказывать услуги на национальных туристских маршрутах, туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации;

заявитель претендует на допуск к выполнению практического задания без прохождения тестирования.

В подтверждение наличия необходимого стажа работы заявитель представляет:

копии трудовых договоров, трудовых книжек (за периоды до 01 января 2020 г.) (в случае работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика на основании трудового договора);

копии гражданско-правовых договоров (в случае работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика на основании гражданско-правовых договоров);

копии чеков, сформированных при произведении расчетов при оказании услуг в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика (в случае работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика заявителем, стоящим на учете в качестве плательщика налога на профессиональный доход);

копии аттестата, свидетельства либо иного документа, подтверждающего уровень квалификации экскурсовода (гида) или гида-переводчика, считающегося действительным в соответствии с частью 3 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», - 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» (в случае наличия у заявителя соответствующей квалификации);

2.6.1.6. цветную фотографию размером 3 на 4 сантиметра.

2.6.2. Для выдачи дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с его утратой заявитель представляет:

2.6.2.1. заявление о выдаче дубликата аттестата. Примерная форма приведена в приложении № 2 к настоящему Административному регламенту.

2.6.3. Для переоформления аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии) заявитель представляет:

2.6.3.1. заявление о переоформлении аттестата в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии). Примерная форма приведена в приложении № 3 к настоящему Административному регламенту.

2.6.4. 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.

2.6.5. Для получения государственной услуги документы, указанные в пунктах 2.6.1-2.6.3 настоящего Административного регламента, заявитель представляет в уполномоченный орган или через многофункциональный центр при личном обращении либо направляет почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты уполномоченного органа через информационно-телекоммуникационную сеть «Интернет» (далее - сеть «Интернет») либо посредством Единого портала.

2.7. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.7.1. В распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов находятся следующие документы, которые заявитель вправе представить:

2.7.1.1. 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;

2.7.1.2. сведения о постановке заявителя на учет в качестве плательщика налога на профессиональный доход;

2.7.1.3. сведения о трудовой деятельности, трудовом стаже заявителя за периоды с 01 января 2020 г.;

2.7.1.4. сведения о получении заявителем среднего профессионального или высшего образования;

2.7.1.5. сведения о получении заявителем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

2.7.1.6. сведения об аттестате, свидетельстве либо ином документе, подтверждающем уровень квалификации экскурсовода (гида) или гида-переводчика, считающемся действительным в соответствии с частью 3 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»;

2.7.1.7. сведения об изменении заявителем фамилии, имени, отчества (при наличии);

2.7.1.8. сведения об уплате государственной пошлины.

2.7.2. Непредставление заявителем указанных документов не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

2.7.3. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

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;

представления документов и информации, в том числе подтверждающих внесение заявителем платы за предоставление государственных услуг, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством Тамбовской области, и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг;

представления документов и 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 подпунктами «а» – «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7² части 1 статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

Основаниями для отказа в приеме заявления являются:

неустановление личности лица, обратившегося за предоставлением государственной услуги (непредъявление данным лицом документа, удостоверяющего его личность, отказ данного лица предъявить документ, удостоверяющий его личность, предъявление документа, удостоверяющего личность, с истекшим сроком действия);

несоблюдение установленных условий признания действительности электронной подписи гражданина в соответствии с Федеральным законом от 6.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», выявленное в результате ее проверки, при представлении заявления в электронной форме с использованием Единого портала.

2.9. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации и Тамбовской области

2.9.1. Основания для приостановления предоставления государственной услуги не предусмотрены.

2.9.2. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

2.9.2.1. при подаче заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика:

непредставление заявителем документов, необходимых для аттестации; наличие недостоверных сведений в документах, представленных заявителем для аттестации;

несоответствие заявителя требованиям, предусмотренным статьей 4⁴ Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», и специальным требованиям к экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам, установленным Правительством Российской Федерации;

поступление заявления об аттестации до истечения шести месяцев со дня принятия в отношении его решения о прекращении действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

2.9.2.2. при подаче заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с его утратой:

основания для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены;

2.9.2.3. при подаче заявления о переоформлении аттестата в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии):

основания для отказа в предоставлении государственной услуги не предусмотрены.

2.10. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

При предоставлении государственной услуги оказание иных услуг, являющихся необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

2.11. Размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

За предоставление государственной услуги взимается государственная пошлина в размерах, установленных подпунктом 72 пункта 1 статьи 333³³ Налогового кодекса Российской Федерации:

за выдачу аттестата - 1 300 рублей;
за внесение изменений в аттестат в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии) в размере - 350 рублей;
за выдачу дубликата аттестата в связи с его утерей - 1 300 рублей.

2.12. Размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

Плата за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, не предусмотрена, в связи с отсутствием таких услуг.

2.13. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги не превышает 15 минут.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

2.14.1. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме составляет 1 рабочий день.

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам (информационным уголкам) с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.15.1. Требования к помещению, в котором предоставляется государственная услуга (далее – помещение):

помещение размещается в зданиях либо занимает часть административных зданий в центре города или районного центра, преимущественно на нижнем этаже здания;

путь от ближайших остановок общественного транспорта до мест предоставления государственной услуги должен быть оборудован соответствующими информационными указателями и местами для бесплатной парковки автотранспортных средств, в том числе местами для специальных автотранспортных средств инвалидов.

Центральный вход в здание помещения должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей следующую информацию:

- наименование;
- место нахождения;
- режим работы;
- телефонный номер справочной службы.

Входы в помещение оборудуются пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников.

Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями.

2.15.2. Требования к залу ожидания:

зал ожидания должен соответствовать комфортным условиям для заявителей, в том числе инвалидов, использующих кресла-коляски, и оптимальным условиям работы специалистов;

зал ожидания в очереди на представление или получение документов должен быть оборудован стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками). Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 2 мест на каждого специалиста, ведущего прием документов;

зал ожидания должен находиться в холле или иных специально приспособленных помещениях.

Место для подготовки документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма и бумагой.

Для создания комфортных условий ожидания на столах (стойках) для письма могут размещаться газеты, журналы, печатная продукция (брошюры, буклеты) по вопросам предоставления услуги.

2.15.3. Требования к местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги:

прием заявителей осуществляется в специально выделенных для этих целей помещениях и залах обслуживания (присутственных местах), оборудованных для комфортного пребывания в них инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников).

У входа в каждое из помещений размещается табличка с наименованием помещения (зал ожидания, приема документов).

Помещения должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормативам.

Место должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более заявителей не допускается.

Присутственные места должны быть оборудованы системой кондиционирования воздуха.

В месте предоставления услуги:

должен быть туалет со свободным доступом к нему в рабочее время, в том числе туалет, предназначенный для инвалидов;

в период с октября по май должен работать гардероб либо размещаться специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

В местах заполнения запросов о предоставлении государственной услуги организуются помещения для приема заявителей, при этом части помещения отделяются перегородками в виде окон (кабинетов). При отсутствии такой возможности помещение для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями должно быть организовано в виде отдельных кабинетов для каждого ведущего прием специалиста. Количество одновременно работающих окон (кабинетов) должно обеспечивать выполнение требований к максимально допустимому времени ожидания в очереди.

Окна (кабинеты) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием:

номера окна (кабинета);

фамилии, имени, отчества (при наличии) и должности специалиста, осуществляющего прием;

времени перерыва на обед, технического перерыва.

Рабочее место специалиста оборудуется персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройством. Специалисты, осуществляющие прием, обеспечиваются личными идентификационными карточками и (или) настольными табличками.

2.15.4. Требования к информационным стендам (информационным уголкам) с образцами заполнения запросов и перечнем документов.

Визуальная, текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на информационном стенде, мультимедийная информация о порядке предоставления государственной услуги размещается в информационном терминале в помещении для ожидания и приема заявителей, размещению подлежат информационные материалы, в том числе:

- почтовый адрес уполномоченного органа;
- адрес сайта уполномоченного органа;
- справочный номер телефона уполномоченного органа, номер телефона-автоинформатора (при наличии);
- режим работы уполномоченного органа;
- выдержки из нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению государственной услуги;
- перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;
- форма заявления и образец ее заполнения.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями.

2.15.5. Требования к обеспечению доступности мест предоставления государственной услуги для инвалидов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов.

При обращении инвалида за получением государственной услуги (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) обеспечивается:

- возможность посадки инвалидов в транспортное средство и высадки из него перед входом в помещение с помощью технических средств реабилитации и (или) с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;
- содействие инвалидам при входе в орган, предоставляющий государственные услуги, и выходе из него;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказание им помощи в органе, предоставляющем государственные услуги;

надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов с учетом ограничений их жизнедеятельности;

дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;

доступ к помещению, в котором предоставляется услуга, собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;

возможность самостоятельного передвижения инвалидов, в том числе передвигающихся в кресле-коляске, в целях доступа к месту предоставления услуги, в том числе с помощью специалиста органа, предоставляющего государственные услуги, ответственного за работу с инвалидами;

оказание помощи инвалидам в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги (в том числе возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре, в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в многофункциональных центрах, предусмотренного статьей 15¹ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»)

2.16.1. Показателями доступности государственной услуги являются: соблюдение сроков предоставления государственной услуги и сроков выполнения административных процедур при предоставлении государственной услуги;

доступность обращения за предоставлением государственной услуги, в том числе лицами для маломобильных групп населения;

возможность получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий;

возможность обращения за государственной услугой различными способами (личное обращение в уполномоченный орган, через многофункциональный центр, почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты уполномоченного органа через сеть «Интернет», посредством Единого портала);

возможность получения государственной услуги независимо от места регистрации или места пребывания заявителя на территории области (экстерриториальный принцип);

возможность досудебного рассмотрения жалоб заявителей на решения, действия (бездействие) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа, ответственных за предоставление государственной услуги.

2.16.2. Показателем качества государственной услуги является: предоставление государственной услуги в соответствии со стандартом, установленным Административным регламентом; обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги; отсутствие обоснованных жалоб со стороны заявителя по результатам предоставления государственной услуги.

2.16.3. Возможность предоставления государственной услуги по комплексному запросу в соответствии со статьей 15¹ Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» отсутствует.

2.16.4. Государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу.

2.17. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

2.17.1. Копирование форм заявлений и иных документов, необходимых для получения государственной услуги, осуществляется на официальном сайте уполномоченного органа, на Едином портале без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

2.17.2. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется информация о ходе предоставления государственной услуги.

2.17.3. При обращении через Единый портал заявителю необходимо пройти процедуру регистрации и авторизации с использованием федеральной государственной информационной системы «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - Единая система идентификации и аутентификации):

с использованием логина и пароля;

с помощью электронной подписи гражданина.

При обращении в электронной форме за получением государственной услуги через Единый портал заявитель имеет право использовать простую электронную подпись.

При обращении за получением государственной услуги, оказываемой с применением усиленной квалифицированной электронной подписи, допускается использование средств электронных подписей класса КС1 и КС2.

2.17.4. Прием документов, необходимых для предоставления государственной услуги, осуществляется в многофункциональных центрах в соответствии с заключенным в установленном порядке соглашением о взаимодействии.

В случае приема заявителя специалистами многофункциональных центров в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии специалисты многофункциональных центров выполняют административные действия по информированию и консультированию заявителя по вопросам предоставления государственной услуги, приему заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

В многофункциональных центрах осуществляется прием документов только при личном обращении заявителя.

2.17.5. Государственная услуга предоставляется независимо от места регистрации или места пребывания заявителя на территории области (экстерриториальный принцип). Условием предоставления государственной услуги независимо от места регистрации заявителя на территории области является регистрация заявителя в Единой системе идентификации и аутентификации.

3. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения, в том числе особенности выполнения административных процедур в электронной форме, а также особенности выполнения административных процедур в многофункциональных центрах

3.1. Исчерпывающий перечень административных процедур

3.1.1. Предоставление государственной услуги включает следующие административные процедуры:

3.1.1.1. при подаче заявления об аттестации:

прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

рассмотрение заявления об аттестации и прилагаемых к нему документов, принятие решения о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена;

формирование и направление межведомственных запросов;

проведение квалификационного экзамена, рассмотрение апелляции, направление заявителю решения об аттестации (об отказе в аттестации), выдача аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

3.1.1.2. при подаче заявления о выдаче дубликата аттестата

экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с его утратой:

прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

формирование и направление межведомственных запросов;

рассмотрение заявления о выдаче дубликата аттестата, выдача дубликата аттестата;

3.1.1.3. при подаче заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с изменением фамилии, имени, отчества (при наличии):

прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, формирование и направление межведомственных запросов;

рассмотрение заявления о переоформлении аттестата, выдача переоформленного аттестата.

3.1.2. Варианты и порядок предоставления государственной услуги отдельным категориям заявителей, объединенных общими признаками:

3.1.2.1. предоставление государственной услуги заявителям, подавшим заявление об аттестации, осуществляется в порядке, предусмотренном подразделами 3.2 — 3.5 Административного регламента;

3.1.2.2. предоставление государственной услуги заявителям, подавшим заявление о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с его утратой, осуществляется в порядке, предусмотренном подразделами 3.6 — 3.8 Административного регламента;

3.1.2.3. предоставление государственной услуги заявителям, подавшим заявление о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с изменением фамилии, имени, отчества (при наличии), осуществляется в порядке, предусмотренном подразделами 3.9 — 3.10 Административного регламента.

3.2. Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в уполномоченный орган с заявлением об аттестации и прилагаемыми к нему документами.

3.2.2. Прием заявления производится должностным лицом уполномоченного органа, ответственным за прием документов.

3.2.3. Должностное лицо, ответственное за прием документов, осуществляет проверку заявления и документов на наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных подразделом 2.8 Административного регламента.

3.2.4. При наличии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо, ответственное за прием документов, формирует уведомление об отказе в приеме документов. При обращении заявителя на личном приеме - передает заявителю уведомление об отказе в приеме документов лично; при обращении заявителя через Единый портал -

направляет уведомление в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале; при обращении заявителя посредством почтового отправления - направляет уведомление об отказе в приеме документов на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

3.2.5. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо, ответственное за прием документов, осуществляет регистрацию заявления и представленных документов в журнале регистрации.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, оформляет расписку о приеме документов в двух экземплярах. При обращении заявителя на личном приеме - передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, а второй экземпляр расписки помещает к представленным заявителем документам; при обращении заявителя через Единый портал - направляет уведомление о факте получения уполномоченным органом направленных заявления и документов в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале; при обращении заявителя посредством почтового отправления - направляет уведомление о факте получения уполномоченным органом направленных заявления и документов на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

3.2.6. При обращении заявителя с заявлением через многофункциональные центры сотрудник многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня после дня поступления заявления передает сформированное дело в уполномоченный орган. Информационный обмен между многофункциональными центрами и уполномоченным органом осуществляется посредством курьера (нарочного), почтовых отправлений или в электронном виде.

3.2.7. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов;

3.2.8. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги либо отказ в приеме документов.

3.2.9. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления и представленных документов в журнале регистрации либо уведомления об отказе в приеме документов.

3.2.10. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.3. Рассмотрение заявления об аттестации и прилагаемых к нему документов, принятие решения о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления осуществляет проверку заявления и прилагаемых к нему документов и по

результатам рассмотрения принимает решение о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

3.3.3. Основаниями для отказа в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена являются:

несоответствие заявителя требованиям, указанным в пункте 4 Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 № 833;

представление документов и сведений, указанных в пункте 2.6.1 настоящего Административного регламента, не в полном объеме.

3.3.4. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, уведомляет заявителя о принятом решении о допуске к прохождению квалификационного экзамена или об отказе в допуске к прохождению квалификационного экзамена в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, через сеть «Интернет» на адрес электронной почты заявителя или посредством направления в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале.

3.3.5. Решение 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.

3.3.6. 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 Единого портала) 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 уполномоченный орган не позднее 2 рабочих дней до дня прохождения квалификационного экзамена, указанного в решении о допуске к квалификационному экзамену. При этом заявителю направляется новое решение о допуске к прохождению квалификационного экзамена с указанием даты, времени и места его проведения.

3.3.7. Решение 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 отказа в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена по основанию, указанному в абзаце третьем подпункта 3.3.3 Административного регламента, 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 соответствии с пунктом 2.6.1 Административного регламента (без повторной уплаты государственной пошлины).

3.3.8. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) оснований для отказа в допуске к прохождению квалификационного экзамена.

3.3.9. Результатом административной процедуры является решение о допуске или об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

3.3.10. Способом фиксации результата административной процедуры является направление заявителю уведомления о принятом решении о допуске к прохождению квалификационного экзамена или об отказе в допуске к прохождению квалификационного экзамена в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, через сеть «Интернет» на адрес электронной почты заявителя или посредством направления в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале.

3.3.11. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 2 рабочих дня.

3.4. Формирование и направление межведомственных запросов

3.4.1. Основанием для начала административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления, а также непредставление заявителем по собственной инициативе документов в соответствии с пунктом 2.7.1 Административного регламента.

3.4.2. В случае непредставления заявителем по собственной инициативе документов, предусмотренных в пункте 2.7.1 настоящего Административного регламента, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об аттестации, формирует и направляет межведомственный(ые) запрос(ы) в органы и (или) организации, в распоряжении которых они находятся, по системе межведомственного электронного взаимодействия либо почтой, либо факсом, или получает указанные документы (сведения) посредством использования сервисов официальных интернет-ресурсов указанных органов и (или) организаций:

в Федеральную налоговую службу России:

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;

сведения об изменении заявителем фамилии, имени, отчества (при наличии);

в Федеральную службу по надзору в сфере образования и науки:
сведения о получении заявителем среднего профессионального или высшего образования;

сведения о получении заявителем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

сведения об аттестате, свидетельстве либо ином документе, подтверждающем уровень квалификации экскурсовода (гида) или гида-переводчика, считающемся действительным в соответствии с частью 3 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»;

в Пенсионный фонд Российской Федерации:

сведения о трудовой деятельности за периоды после 01 января 2020 г.;

в Управление Федерального казначейства по Тамбовской области:

сведения об уплате заявителем государственной пошлины.

Сведения об уплате государственной пошлины могут быть проверены специалистом, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов, также посредством Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах.

Документы (сведения), полученные в рамках межведомственного электронного взаимодействия, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, передает должностному лицу, ответственному за рассмотрение заявления об аттестации.

3.4.3. Критерием принятия решения является непредставление заявителем самостоятельно документов (сведений), предусмотренных пунктом 2.7.1 подраздела 2.7 Административного регламента.

3.4.4. Результатом административной процедуры является получение ответов на межведомственные запросы или получение документов (сведений) посредством использования сервисов официальных интернет-ресурсов органов и (или) организаций, в распоряжении которых такие документы (сведения) находятся, и передача документов (сведений) специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.4.5. Способом фиксации результата административной процедуры является получение документов специалистом, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов.

3.4.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

3.5. Проведение квалификационного экзамена, рассмотрение апелляции, направление заявителю решения об аттестации (об отказе в аттестации), выдача аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика

3.5.1. Основаниями для начала административной процедуры являются принятие решения о допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена и наступление даты проведения квалификационного экзамена, указанной в уведомлении о допуске.

3.5.2. Квалификационный экзамен принимается аттестационной комиссией.

Квалификационный экзамен проводится при личном присутствии соискателя или посредством видео-конференц-связи (при наличии информации о таком намерении в заявлении заявителя).

3.5.3. Квалификационный экзамен проводится в форме тестирования и практического задания.

3.5.4. 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.

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

Тест содержит 30 вопросов, случайно выбранных из перечня тестовых вопросов, утвержденного аттестационной комиссией.

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.

В ходе тестирования заявителю необходимо выбрать один ответ на каждый тестовый вопрос из нескольких предложенных вариантов.

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

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. В течение указанного срока заявитель вправе сдать практическое задание, а также повторно пересдать в соответствии с абзацем вторым пункта 3.5.9 настоящего Административного регламента практическое задание (в случае его несдачи) без пересдачи тестирования.

3.5.7. 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 заявителя.

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

3.5.9. 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 заявителя 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 пересдача практического задания в течение 2 месяцев, но не ранее чем через 10 рабочих дней со дня проведения практического задания. Не позднее, чем за 5 дней до истечения указанного срока (2 месяца), заявитель представляет в уполномоченный орган заявление в свободной форме о намерении повторно пересдать практическое задание. Не позднее следующего рабочего дня со дня поступления заявления уполномоченный орган назначает дату повторной пересдачи и направляет заявителю на адрес электронной почты уведомление о повторной пересдаче практического задания с указанием даты, времени и места его проведения.

3.5.10. 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.

3.5.11. По результатам квалификационного экзамена аттестационная

комиссия принимает решение об аттестации заявителя либо об отказе в аттестации по основаниям, указанным в пункте 2.9.2 настоящего Административного регламента. Указанное решение принимается в день проведения заключительного этапа квалификационного экзамена.

3.5.12. Решение аттестационной комиссии направляется уполномоченным органом заявителю на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

3.5.13. Заявитель, не прошедший квалификационный экзамен, вправе подать апелляцию в уполномоченный орган на результат квалификационного экзамена (далее - апелляция) в течение 2 рабочих дней, следующих за днем объявления результатов квалификационного экзамена.

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

3.5.15. В случае наличия в апелляции указания на намерение соискателя лично присутствовать при рассмотрении его апелляции уполномоченный орган 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.

3.5.16. Апелляционная комиссия рассматривает только доводы заявителя о несогласии с результатами квалификационного экзамена, изложенные в апелляции, и принимает решение по каждому вопросу апелляции.

3.5.17. По результатам рассмотрения апелляции апелляционная комиссия принимает следующие решения:

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

3.5.18. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом.

3.5.19. В случае если по результатам рассмотрения апелляции изменяется результат тестирования, уполномоченный орган в течение 3 рабочих дней со дня заседания апелляционной комиссии направляет заявителю на адрес электронной почты, указанный в апелляции, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала уведомление в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, о допуске заявителя к прохождению практического задания, содержащее фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя,

информацию о дате, месте и времени прохождения практического задания.

В указанном случае выполняются административные процедуры, предусмотренные пунктами 3.5.1 — 3.5.13 настоящего Административного регламента.

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

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

3.5.22. В случае принятия аттестационной комиссией решения об аттестации заявителя должностное лицо, ответственное за выдачу документов:

в день подписания протокола аттестационной комиссии (в день внесения изменений в протокол аттестационной комиссии в случае изменений результата квалификационного экзамена по результатам рассмотрения апелляции) вносит сведения об экскурсоводе (гиде) или гида-переводчике в Единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и выдает аттестат экскурсовода (гида) или аттестат гида-переводчика. Аттестат экскурсовода (гида) или гида-переводчика выдается в форме электронного документа, подписываемого усиленной квалифицированной подписью уполномоченного должностного лица, или на бумажном носителе (при поступлении заявления заявителя о выдаче аттестата на бумажном носителе);

в течение 15 дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии выдает экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

3.5.23. Критерием принятия решения по административной процедуре является наличие (отсутствие) оснований для отказа в аттестации в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

3.5.24. Результатом административной процедуры является принятие аттестационной комиссией решения об аттестации заявителя и выдача аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика, либо принятие аттестационной комиссией решения об отказе в аттестации и направление его заявителю.

3.5.25. Способы фиксации результата административной процедуры являются:

3.5.25.1. при принятии решения об аттестации заявителя:

оформление протокола заседания аттестационной комиссии, который оформляется в течение 3 рабочих дней со дня проведения заключительного этапа квалификационного экзамена;

направление решения аттестационной комиссии и аттестата

экскурсовода (гида) или гида-переводчика заявителю на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии, выдача нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

3.5.25.2. при принятии решения об отказе в аттестации заявителя:

оформление протокола заседания аттестационной комиссии, который оформляется в течение 3 рабочих дней со дня проведения заключительного этапа квалификационного экзамена;

направление решения аттестационной комиссии об отказе в аттестации заявителя на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

3.5.26. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 63 рабочих дня.

3.6. Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.6.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в уполномоченный орган с заявлением о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с его утратой.

3.6.2. Прием заявления производится должностным лицом уполномоченного органа, ответственным за прием документов.

3.6.3. Должностное лицо, ответственное за прием документов, осуществляет проверку заявления на наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных подразделом 2.8 Административного регламента.

3.6.4. При наличии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо, ответственное за прием документов, формирует уведомление об отказе в приеме документов. При обращении заявителя на личном приеме - передает заявителю уведомление об отказе в приеме документов лично; при обращении заявителя через Единый портал - направляет уведомление в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале; при обращении заявителя посредством почтового отправления - направляет уведомление об отказе в приеме документов на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

3.6.5. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо, ответственное за прием документов, осуществляет регистрацию заявления в журнале регистрации.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, оформляет расписку о приеме заявления в двух экземплярах. При обращении заявителя на личном приеме - передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, а второй экземпляр расписки помещает к представленным

заявителем документам; при обращении заявителя через Единый портал - направляет уведомление о факте получения уполномоченным органом заявления в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале; при обращении заявителя посредством почтового отправления - направляет уведомление о факте получения уполномоченным органом заявления на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

3.6.6. При обращении заявителя с заявлением через многофункциональные центры сотрудник многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня после дня поступления заявления передает сформированное дело в уполномоченный орган. Информационный обмен между многофункциональными центрами и уполномоченным органом осуществляется посредством курьера (нарочного), почтовых отправлений или в электронном виде.

3.6.7. Критерием принятия решения является наличие (отсутствие) оснований для отказа в приеме документов.

3.6.8. Результатом административной процедуры является прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги либо отказ в приеме и регистрации заявления о предоставлении государственной услуги.

3.6.9. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация заявления в журнале регистрации; направление заявителю уведомления о принятии к рассмотрению заявления либо официального отказа с обоснованием причин отказа в приеме заявления на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении, или посредством Единого портала.

3.6.10. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 1 рабочий день.

3.7. Формирование и направление межведомственных запросов

3.7.1. Основанием для начала данной административной процедуры является наличие зарегистрированного заявления, а также непредставление заявителем по собственной инициативе сведений об уплате государственной пошлины.

3.7.2. В случае непредставления заявителем по собственной инициативе документа, подтверждающего уплату государственной пошлины, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления, формирует межведомственный запрос в Управление Федерального казначейства по Тамбовской области либо проверяет информацию об уплате заявителем государственной пошлины посредством Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах.

При поступлении сведений, запрошенных в рамках межведомственного электронного взаимодействия, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, передает документы специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.7.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является непредставление заявителем самостоятельно сведений об уплате государственной пошлины.

3.7.4. Результатом административной процедуры является получение ответа на межведомственный запрос или получение информации об уплате заявителем государственной пошлины посредством Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах и передача документа (сведений) специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.7.5. Способом фиксации результата административной процедуры является получение документа (сведений) специалистом, ответственным за формирование и направление межведомственного запроса.

3.7.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

3.8. Рассмотрение заявления о выдаче дубликата аттестата, выдача дубликата аттестата

3.8.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о выдаче дубликата аттестата.

3.8.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, рассматривает заявление, а также информацию об уплате заявителем государственной пошлины за предоставление государственной услуги.

По результатам рассмотрения должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, принимает решение о выдаче дубликата аттестата.

3.8.3. Критерием принятия решения по административной процедуре является поступление заявления.

3.8.4. Результатом административной процедуры является выдача дубликата аттестата.

3.8.5. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация выдачи дубликата аттестата в журнале регистрации.

3.8.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 4 рабочих дня.

3.9. Прием и регистрация документов, необходимых для предоставления государственной услуги, формирование и направление межведомственных запросов

3.9.1. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в уполномоченный орган с заявлением о переоформлении аттестата в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии) и прилагаемыми документами.

3.9.2. Прием заявления и документов производится должностным лицом уполномоченного органа, ответственным за прием документов.

3.9.3. Должностное лицо, ответственное за прием документов, осуществляет проверку заявления на наличие (отсутствие) оснований для

отказа в приеме документов, предусмотренных подразделом 2.8 Административного регламента.

3.9.4. При наличии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо, ответственное за прием документов, формирует уведомление об отказе в приеме документов. При обращении заявителя на личном приеме - передает заявителю уведомление об отказе в приеме документов лично; при обращении заявителя через Единый портал - направляет уведомление в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале; при обращении заявителя посредством почтового отправления - направляет уведомление об отказе в приеме документов на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

3.9.5. При отсутствии оснований для отказа в приеме документов должностное лицо, ответственное за прием документов, осуществляет регистрацию заявления в журнале регистрации.

Должностное лицо, ответственное за прием документов, оформляет расписку о приеме заявления в двух экземплярах. При обращении заявителя на личном приеме - передает заявителю экземпляр расписки о приеме документов, а второй экземпляр расписки помещает к представленным заявителем документам; при обращении заявителя через Единый портал - направляет уведомление о факте получения уполномоченным органом заявления в «Личный кабинет» заявителя на Едином портале; при обращении заявителя посредством почтового отправления - направляет уведомление о факте получения уполномоченным органом заявления на адрес электронной почты заявителя, указанный в заявлении.

3.9.6. При обращении заявителя с заявлением через многофункциональные центры сотрудник многофункционального центра не позднее следующего рабочего дня после дня поступления заявления передает сформированное дело в уполномоченный орган. Информационный обмен между многофункциональными центрами и уполномоченным органом осуществляется посредством курьера (нарочного), почтовых отправлений или в электронном виде.

3.9.7. В случае непредставления заявителем по собственной инициативе документов, предусмотренных подпунктами 2.7.1.7, 2.7.1.8 настоящего Административного регламента, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, не позднее рабочего дня, следующего за днем регистрации заявления об аттестации, формирует и направляет межведомственный(ые) запрос(ы) в органы и (или) организации, в распоряжении которых они находятся, по системе межведомственного электронного взаимодействия либо почтой, либо факсом, или получает указанные документы (сведения) посредством использования сервисов официальных интернет-ресурсов указанных органов и (или) организаций:

в Управление Федеральной налоговой службы по Тамбовской области:
сведения об изменении фамилии, имени, отчества (при наличии);

в Управление Федерального казначейства по Тамбовской области:

сведения об уплате заявителем государственной пошлины.

Сведения об уплате государственной пошлины могут быть проверены специалистом, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов, также посредством Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах.

При поступлении всех документов (сведений), запрошенных в рамках межведомственного электронного взаимодействия, специалист, ответственный за формирование и направление межведомственных запросов, передает документы (сведения) специалисту, ответственному за принятие решения.

3.9.8. В случае представления заявителем по собственной инициативе документов, предусмотренных подпунктами 2.7.1.7, 2.7.1.8 настоящего Административного регламента, осуществляется административная процедура, предусмотренная пунктом 3.10 настоящего Административного регламента.

3.9.9. Критерием принятия решения по административной процедуре является непредставление заявителем самостоятельно сведений, предусмотренных подпунктами 2.7.1.7, 2.7.1.8 настоящего Административного регламента.

3.9.10. Результатом административной процедуры является получение ответов на межведомственные запросы или получение документов (сведений) посредством использования сервисов официальных интернет-ресурсов органов и (или) организаций, в распоряжении которых такие документы (сведения) находятся, или посредством Государственной информационной системы о государственных и муниципальных платежах, и передача документов (сведений) специалисту, ответственному за предоставление государственной услуги.

3.9.11. Способом фиксации результата административной процедуры является получение документов специалистом, ответственным за формирование и направление межведомственных запросов.

3.9.12. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 5 рабочих дней.

3.10. Рассмотрение заявления о переоформлении аттестата в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии), выдача переоформленного аттестата или отказ в выдаче переоформленного аттестата

3.10.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о переоформлении аттестата в связи с переменной фамилии, имени, отчества (при наличии), и документов, предусмотренных подпунктами 2.7.1.7, 2.7.1.8 настоящего Административного регламента.

3.10.2. Должностное лицо, ответственное за рассмотрение заявления, рассматривает заявление и по результатам рассмотрения вносит изменения в Единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков и выдает переоформленный аттестат.

3.10.3. Критерием принятия решения по административной процедуре

является поступление заявления о переоформлении аттестата.

3.10.4. Результатом административной процедуры является выдача переоформленного аттестата.

3.10.5. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация выдачи переоформленного аттестата в журнале регистрации.

3.10.6. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня со дня получения заявления и документов, предусмотренных подпунктами 2.7.1.7, 2.7.1.8 настоящего Административного регламента.

3.11. Состав действий, которые обеспечиваются заявителю при предоставлении государственной услуги в электронной форме

При предоставлении услуги в электронной форме заявителю обеспечивается:

- получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;
- запись на прием;
- формирование запроса о предоставлении государственной услуги;
- прием и регистрация органом (организацией) запроса услуги;
- оплата;
- получение результата предоставления государственной услуги;
- получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
- досудебное обжалование.

3.12. Исправление допущенных опечаток и ошибок в выданных (направленных) в результате предоставления государственной услуги документах

3.12.1. В случае выявления заявителем в полученном по результатам предоставления государственной услуги документе опечаток и ошибок заявитель представляет в уполномоченный орган заявление об исправлении таких опечаток и ошибок, в котором указывается фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, реквизиты выданного документа и описание допущенных опечаток и ошибок.

3.12.2. Ответственный исполнитель в срок, не превышающих 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, проводит проверку указанных в заявлении сведений.

В случае выявления допущенных опечаток и (или) ошибок в выданном (направленном) в результате предоставления государственной услуги документе уполномоченный орган осуществляет его замену в срок, не превышающий 10 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления.

В случае отсутствия в выданном (направленном) в результате

предоставления государственной услуги документе допущенных опечаток и ошибок, ответственный исполнитель в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня поступления соответствующего заявления, готовит и направляет заявителю уведомление об отсутствии допущенных опечаток и ошибок в выданном в результате предоставления государственной услуги документе.

4. Формы контроля за исполнением Административного регламента

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

Текущий контроль за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем уполномоченного органа, ответственным за предоставление государственной услуги.

Текущий контроль за предоставлением должностными лицами уполномоченного органа государственной услуги осуществляется на постоянной основе (по итогам рабочего дня) по данным журнала учета заявлений и решений уполномоченного органа.

4.2. 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

В целях осуществления контроля за соблюдением и исполнением должностными лицами уполномоченного органа положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, руководитель уполномоченного органа, ответственный за организацию работы по предоставлению государственной услуги, может проводить проверки полноты и качества предоставления государственной услуги (далее - проверки) уполномоченным органом.

Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых и внеплановых проверок (периодичность осуществления плановых проверок устанавливается распоряжениями Правительства Тамбовской области не реже одного раза в год).

Внеплановые проверки проводятся по поручению правоохранительных или иных уполномоченных государственных органов. Проверка также может проводиться по конкретному обращению заявителя (представителя).

Плановые проверки осуществляются по следующим направлениям:
организация работы по предоставлению государственной услуги;
полнота и качество предоставления государственной услуги;
осуществление текущего контроля.

Проверки также могут носить тематический характер.

При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги.

Проверки проводятся с целью выявления и устранения нарушений при предоставлении государственной услуги.

4.3. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица уполномоченного органа несут персональную ответственность за предоставление государственной услуги, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, установленных настоящим Административным регламентом.

Персональная ответственность должностного лица уполномоченного органа определяется его должностной инструкцией в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и Тамбовской области.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги руководствуются положениями законодательства Российской Федерации, Тамбовской области и настоящего Административного регламента.

Должностные лица уполномоченного органа при предоставлении государственной услуги обязаны соблюдать условия конфиденциальности информации, доступ к которой ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации или составляет служебную тайну, охраняемую в соответствии с законодательством Российской Федерации, и несут за это ответственность, установленную законодательством.

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

4.4.1. Уполномоченный орган осуществляет постоянный контроль за предоставлением государственной услуги.

Уполномоченным органом осуществляется анализ результатов проведенных проверок, на основании которого принимаются необходимые меры по устранению недостатков в организации предоставления

государственной услуги.

4.4.2. Контроль за предоставлением государственной услуги со стороны граждан (объединений, организаций) осуществляется в порядке и формах, предусмотренных постановлением Правительства Российской Федерации от 12.12.2012 № 1284 «Об оценке гражданами эффективности деятельности руководителей территориальных органов федеральных органов исполнительной власти (их структурных подразделений) и территориальных органов государственных внебюджетных фондов (их региональных отделений) с учетом качества предоставления государственных услуг, руководителей многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг с учетом качества организации предоставления государственных и муниципальных услуг, а также о применении результатов указанной оценки как основания для принятия решений о досрочном прекращении исполнения соответствующими руководителями своих должностных обязанностей».

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, многофункционального центра, а также их должностных лиц, государственных служащих, работников

5.1. Информация для заявителя о его праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществленных) в ходе предоставления государственной услуги

Заявитель (представитель) имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование (далее – жалоба) решений и действий (бездействия) уполномоченного органа, его должностных лиц, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра, государственных гражданских служащих уполномоченного органа на любом этапе предоставления государственной услуги.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования являются незаконные решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра, государственных гражданских служащих уполномоченного органа.

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

- нарушение срока регистрации запроса или комплексного запроса о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование у заявителя документов или информации либо

осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, Тамбовской области;

отказ органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных ими опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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

приостановление предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Тамбовской области. В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по

предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

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 «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг». В указанном случае досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) многофункционального центра, работника многофункционального центра возможно в случае, если на многофункциональный центр, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению государственной услуги в полном объеме в порядке, определенном частью 1³ статьи 16 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

5.3. Органы, многофункциональный центр, уполномоченные на рассмотрение жалобы лица, которым может быть направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.3.1. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель (представитель) вправе обратиться с жалобой в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме в уполномоченный орган, многофункциональный центр либо в соответствующий орган государственной власти (орган местного самоуправления) публично-правового образования, являющийся учредителем многофункционального центра (далее – учредитель многофункционального центра):

к руководителю уполномоченного органа – на решение и (или) действие (бездействие) уполномоченного органа, государственного гражданского служащего, должностного лица уполномоченного органа;

к руководителю многофункционального центра – на решение и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра;

главе Тамбовской области – на решения и действия (бездействие) руководителя МФЦ;

в Правительство Тамбовской области — на решения и действия (бездействие) главы Тамбовской области.

5.4. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, о результатах рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Портала

Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается на информационных стендах в местах предоставления государственных услуг, на сайте, Едином портале, а также предоставляется в устной форме по телефону и (или) на личном приеме либо в письменной форме почтовым отправлением или электронным сообщением по адресу, указанному заявителем (представителем).

5.5. Требования к содержанию жалобы, порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.5.1. Жалоба должна содержать:

наименование уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, многофункционального центра, его работников решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, многофункционального центра, его работников;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) уполномоченного органа, должностного лица уполномоченного органа, многофункционального центра, его работников. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.5.2. Жалоба на решения и действия (бездействие) уполномоченного органа, его должностных лиц, многофункционального центра, а также работника многофункционального центра, государственных гражданских служащих уполномоченного органа может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта управления, Единого портала, Портала государственных (муниципальных) услуг (функций) Тамбовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба на решения и действия (бездействие) многофункционального центра, работника многофункционального центра может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта многофункционального центра, Единого портала, Портала государственных (муниципальных) услуг (функций) Тамбовской области, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

Жалоба подлежит регистрации в день ее поступления.

Жалоба, направленная в электронной форме, распечатывается, дальнейшая работа с ней ведется в установленном порядке.

5.5.3. В уполномоченном органе (многофункциональном центре) определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица уполномоченного органа (работники), которые обеспечивают:

прием и рассмотрение жалоб;

направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган.

В случае, если жалоба подана заявителем в уполномоченный орган в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

Уполномоченный орган обеспечивает:

оснащение мест приема жалоб;

информирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа посредством размещения информации на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на сайте уполномоченного органа, на Едином портале;

консультирование заявителей о порядке обжалования решений и (или) действий (бездействия) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа при личном приеме, в том числе по телефону, с использованием сайта уполномоченного органа;

заключение соглашений о взаимодействии между многофункциональным центром и уполномоченным органом в части осуществления многофункциональным центром приема жалоб и выдачи заявителю результатов рассмотрения жалоб.

5.6. Основание для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является подача заявителем жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившейся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) уполномоченного органа, должностных лиц уполномоченного органа, многофункционального центра, его работников.

5.7. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

Заявитель имеет право на получение исчерпывающей информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие

государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

5.8. Сроки рассмотрения жалобы

Жалоба подлежит рассмотрению в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа уполномоченного органа, многофункционального центра 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.

5.9. Решение, принимаемое по результатам рассмотрения жалобы

5.9.1. 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, Тамбовской области;

в удовлетворении жалобы отказывается.

5.9.2. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме не позднее дня, следующего за днем принятия соответствующего решения.

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в абзаце первом настоящего пункта, дается информация о действиях, осуществляемых уполномоченным органом 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 государственной услуги.

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

5.10. Информация о порядке обжалования решения, принятого по жалобе

Заявитель в случае несогласия с решением руководителя уполномоченного органа, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке главе Тамбовской области в соответствии с Особенности подачи и рассмотрения жалоб на решения и

действия (бездействие) органов исполнительной власти области, должностных лиц органов исполнительной власти области, государственных гражданских служащих органов исполнительной власти области, предоставляющих государственные услуги, а также на решения и действия (бездействие) многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, работников многофункционального центра предоставления государственных и муниципальных услуг, установленными постановлением администрации Тамбовской области от 27 июня 2019 г. №755; в случае несогласия с решением руководителя МФЦ, принятым по результатам рассмотрения жалобы, может его обжаловать в досудебном порядке учредителю МФЦ.

Также решения, принятые по результатам рассмотрения жалобы, могут быть обжалованы в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством.



ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-
переводчиков»

Форма

Заявление об аттестации
экскурсовода (гида), гида-переводчика

1. Сведения о заявителе:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) _____

Адрес места жительства _____

Дата рождения _____

Сведения о документе, удостоверяющем личность:

серия _____ номер _____, кем выдан _____

_____ дата выдачи _____

Контактный телефон _____

Электронная почта _____

Страховой номер индивидуального лицевого счета _____.

2. Иностранный язык (иностранные языки), на котором заявитель будет осуществлять деятельность по оказанию услуг, - для заявителей на получение аттестата в качестве гида-переводчика _____.

3. Информация о намерении сдать квалификационный экзамен посредством видео-конференц-связи _____ (да/нет).

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

5. В целях проведения аттестации даю согласие администрации Тамбовской области на передачу и обработку своих персональных данных, указанных в настоящем заявлении и прилагаемых к нему документах (фамилия, имя, отчество, дата рождения, адрес места жительства, данные документа, удостоверяющего личность, сведения о трудовом стаже), то есть на совершение действий, предусмотренных п.3 ст.3 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», и указанное согласие действует со дня подписания настоящего заявления до дня отзыва в письменной форме.¹

Заявитель _____ / _____ « ____ » _____ 20 ____ г.
(подпись) (расшифровка подписи)

¹ В случае подачи заявления через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг или Единый портал государственных услуг дача согласия на обработку персональных данных не требуется.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-
переводчиков»

Форма

Заявление о выдаче дубликата аттестата
экскурсовода (гида), гида-переводчика

Прошу выдать дубликат аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика
(нужное подчеркнуть) в связи с его утратой.

1. Сведения о заявителе:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) _____

Адрес места жительства _____

Дата рождения _____

Сведения о документе, удостоверяющем личность:

серия _____ номер _____, кем выдан _____

_____ дата выдачи _____

Контактный телефон _____

Электронная почта _____

Страховой номер индивидуального лицевого счета _____.

2. Сведения о ранее выданном аттестате экскурсовода (гида), гида-переводчика (при наличии): серия _____ номер _____, дата выдачи _____.

Заявитель _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20 ____ г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 3
к административному регламенту
предоставления государственной услуги
«Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-
переводчиков»

Форма

Заявление о переоформлении аттестата
экскурсовода (гида), гида-переводчика

Прошу переоформить аттестат экскурсовода (гида), гида-переводчика
(нужное подчеркнуть) в связи с изменением фамилии, имени или отчества (при
наличии).

1. Сведения о заявителе:

Фамилия, имя, отчество (при наличии) _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии) прежние _____

Адрес места жительства _____

Дата рождения _____

Сведения о документе, удостоверяющем личность:

серия _____ номер _____, кем выдан _____

_____ дата выдачи _____

Контактный телефон _____

Электронная почта _____

СНИЛС _____.

2. Сведения о ранее выданном аттестате экскурсовода (гида), гида-
переводчика (при наличии): серия _____ номер _____, дата
выдачи _____.

Приложение: копии документов, подтверждающих изменение фамилии,
имени, отчества (при наличии):

1. _____

2. _____

Заявитель _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20 ____ г.