**ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ**

к проекту постановления «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №803 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийск»

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ф.И.О.,****должность** | **Предложения замечания** | **Подпись** | **Дата получения проекта** | **Дата согласования проекта** | **Результат анализа НПА на коррупциогенность** |
| **Дунаевская Н.А.,**Первый заместитель Главы Администрации города |  |  |  |  |  |
| **Марютин Т.В.,**Заместитель Главы Администрации города |  |  |  |  |  |
| **Шашков А.Н.,**Заместитель Главы Администрации города Ханты-Мансийска. |  |  |  |  |  |
| **Снисаренко И.В.,** и.о. директора Департамента управления финансами Администрации города Ханты-Мансийска |  |  |  |  |  |
| **Романюк А.С.,**Начальник юридического управления |  |  |  |  |  |
| **Линкер А.С.,** Начальник управления общественных связей |  |  |  |  |  |

Подготовлен: Линкер А.С., начальник Управления общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска

Исполнитель: Лунгите О.О., исполняющий обязанности директора МБУ «Управление по развитию туризма и внешних связей»,

телефон 329-798

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

от \_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2015 г. № \_\_\_\_\_

О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №803 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийск»

В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, во исполнение постановления Администрации города Ханты-Мансийска от 08.07.2009 N 510 "Об утверждении Положения о стандартах качества предоставления муниципальных услуг города Ханты-Мансийска", постановления Администрации города Ханты-Мансийска 07.03.2014 № 152 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска", руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска в целях повышения качества оказания муниципальных услуг:

1. Внести в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №803 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийск» (далее - постановление) следующие изменения:
	1. В констатирующей части постановления слова «от 16.04.2013 №386» заменить словами «от 07.03.2014 № 152».
	2. Пункт 2 постановления изложить в новой редакции:

«2. Исполняющему обязанности директора муниципального бюджетного учреждения "Управление по развитию туризма и внешних связей" О.О.Лунгите обеспечить оказание муниципальной услуги в соответствии с утвержденным Стандартом».

* 1. Пункт 3 постановления изложить в новой редакции:

«3. Настоящее Постановление вступает в силу после его официального опубликования и распространяет свое действие на правоотношения возникшие с 01.01.2015 года».

1. Приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.
2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Глава Администрации

города Ханты-Мансийска М.П. Ряшин

Приложение

к постановлению Администрации

 города Ханты-Мансийска

от \_\_.\_\_.\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_\_\_\_

**Стандарт**

**качества оказания муниципальной услуги**

**«Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийска» (далее – стандарт)**

1. **Общие положения**

**Субъекты, в отношении которых применяется стандарт**

* 1. Стандарт устанавливает общие требования к муниципальной услуге «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийска» (далее - Муниципальная услуга), оказываемой физическим и юридическим лицам Муниципальным бюджетным учреждением «Управление по развитию туризма и внешних связей» (далее - Учреждение), расположенным по адресу: 628011, Тюменская область, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, город Ханты-Мансийск, ул.Пионерская, д.46, тел.: 8 (3467) 352 339.

**II. Правовые акты,**

**регулирующие оказание Муниципальной услуги**

* 1. Конституция Российской Федерации.
	2. Федеральный закон от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».
	3. Федеральный закон от 06.10.2003 № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации».
	4. Устав города Ханты-Мансийска, принят решением Думы города Ханты-Мансийска от 11 марта 2011 года № 1169.
	5. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 07.03.2014 № 152 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска».
	6. Распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 24.12.2012 №386-р «О создании муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей».
	7. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

**III. Порядок получения доступа к Муниципальной услуге**

* 1. Муниципальная услуга оказывается всем юридическим лицам, предпринимателям без образования юридического лица, индивидуальным предпринимателям, а также физическим лицам (далее - Потребители).
	2. Муниципальная услуга, оказывается в соответствии с муниципальным заданием, на безвозмездной основе. В случаях, предусмотренных действующим законодательством, муниципальными правовыми актами Учреждение оказывает услуги с частичной и (или) полной оплатой по ценам (тарифам), установленным Учреждением.
	3. Конечным результатом исполнения муниципальной услуги является создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг и предоставление информации о туристских услугах различным категориям граждан.
	4. Порядок получения доступа к Муниципальной услуге:

путем создания и рассылки электронных информационных сообщений на русском и английском языках по письменному или устному запросу Потребителя;

путем создания в печатном виде презентаций о туристских возможностях города Ханты-Мансийска и их размещения в общественных местах города без запроса Потребителя;

путем создания и размещения информации о туристских возможностях города Ханты-Мансийска на наружных носителях без запроса Потребителя;

путем предоставления информации о туристских возможностях города Ханты-Мансийска в устной форме, при обращении Потребителя в офис Учреждения или по телефону.

* 1. Потребители имеют право на неоднократное обращение за получением Муниципальной услуги.
	2. Информацию о порядке оказания Муниципальной услуги заинтересованные лица могут получить:

в устной форме в рамках личного обращения по адресу Учреждения: г. Ханты-Мансийск, ул. Пионерская д.46;

посредством телефонной связи у Учреждения по рабочим телефонам 8 (3467) 352-335, 352-336, 352-341;

в письменном виде по факсимильной и Интернет связи visit@admhmansy.ru;

на официальном портале муниципального образования город Ханты-Мансийск и (или) на сайте Учреждения [www.visithm.com](http://www.visithm.com);

на информационных стендах, размещаемых в помещении Учреждения;

* 1. Приостановление оказания Муниципальной услуги осуществляется в случае приостановления деятельности Муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей» в установленном законодательством порядке.
	2. Контроль качества оказания Муниципальной услуги осуществляется руководителем, заместителем руководителя МБУ «Управление по развитию туризма и внешних связей».

**IV. Требования к качеству Муниципальной услуги,**

**закрепляемой стандартом**

* 1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству оказания Муниципальной услуги.
	2. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Потребителями Муниципальной услуги:

сотрудники Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, обязаны проявлять максимальную вежливость, внимание, терпение, по существу отвечать на все вопросы Потребителей (либо направить к сотрудникам компетентным в вопросах Потребителя);

Учреждение, оказывающее Муниципальную услугу, должно по требованию Потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

* 1. Требования к основным факторам деятельности Учреждения, влияющим на качество предоставления Муниципальной услуги:
		1. Учреждение обязано довести до сведения Потребителей Муниципальной услуги свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть представлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для Потребителей.
		2. В фойе Учреждения должны быть размещены:

устав и настоящий стандарт;

списки должностных лиц (с указанием контактной информации).

* + 1. Потребитель должен иметь свободный доступ к информации о возможности оказания Муниципальной услуги;
		2. Специалисты Учреждения оказывающего муниципальную услугу должны владеть иностранными языками;
		3. Своевременная рассылка актуальной информации Потребителям (по желанию Потребителя) на указанный ими адрес электронной почты;
		4. Размещение актуальной информации на наружных носителях без запроса Потребителей;
		5. Учреждение должно быть оснащено оргтехникой, мебелью, бытовой техникой, аппаратурой и другим специальным оборудованием.
	1. Требования к процессу оказания Муниципальной услуги и условиям оказания:
		1. При оказании Муниципальной услуги происходит взаимодействие с предприятиями туристской индустрии города Ханты-Мансийска, городскими и региональными учреждениями культуры, спорта, СМИ.
		2. Для оказания Муниципальной услуги Учреждение, на регулярной основе проводит сбор и регулярное обновление информации о туристских объектах и ресурсах города Ханты-Мансийска:

внесение информации в реестр туристских объектов и ресурсов города Ханты-Мансийска;

публикация реестра туристских объектов и ресурсов города Ханты-Мансийска в печатном и электронном виде.

* 1. Для оказания Муниципальной услуги, Учреждение должно иметь информацию:

о видах туризма, доступных на территории города Ханты-Мансийска (активный, деловой, культурно-познавательный, оздоровительный, паломнический, сельский, событийный, экологический, экстремальный);

о субъектах туристской инфраструктуры города Ханты-Мансийска (в том числе туристские агентства, сфера размещения, питания, развлечения, транспорта.);

об объектах туристского показа на территории города Ханты-Мансийска (культурно-исторические, архитектурные и природные памятники).

* 1. Виды предоставляемой информации:

справочная (контактные данные, краткое описание, основные характеристики субъектов и объектов сферы туризма находящихся на территории города Ханты-Мансийска);

аналитическая (статистические данные, сводная информация о субъектах и объектах сферы туризма находящихся на территории города Ханты-Мансийска, о тенденциях и развитии отрасли туризма на территории города Ханты-Мансийска);

финансово-правовая (законодательство в сфере туризма, финансово-хозяйственные отношения потребителей и участников отрасли туризма).

* 1. Основанием для начала оказания муниципальной услуги является получение запроса от Потребителя, при устном или письменном обращении, в Учреждение, оказывающее муниципальную услугу.
	2. После приема запроса от Потребителя при устном или письменном обращении специалист, ответственный за создание и рассылку информации, направляет заявителю ответ, не позднее 48 часов с момента обращения.
	3. Показатели, характеризующие качество оказываемой муниципальной услуги:

- уровень удовлетворенности потребителей качеством оказания муниципальной услуги;

- обеспечение доступности услуги (территориальный охват);

- обеспечение периода доступности к услуге;

- наличие квалифицированных сотрудников;

- количество обоснованных жалоб на качество оказываемых услуг..

**V. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

* 1. Потребитель Муниципальной услуги может обжаловать нарушение требований стандарта.
	2. Лицо, подающее жалобу на нарушение требований стандарта (далее - заявитель), вправе обжаловать нарушение настоящего стандарта следующими способами:

в виде жалобы на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу;

в виде жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города Ханты-Мансийска;

путем обращения в суд.

* 1. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу:
		1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), оказывающего Муниципальную услугу.
		2. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), оказывающего Муниципальную услугу, может совершить одно из действий:

принять меры по установлению факта нарушения требований стандарта и удовлетворению требований заявителя;

аргументировано отказать потребителю в удовлетворении его требований.

При этом срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 рабочих дней.

* 1. Руководитель Учреждения (или заместитель руководителя), оказывающего Муниципальную услугу:
		1. При обращении потребителя с жалобой, с целью, установления факта нарушения требований стандарта и удовлетворения требований потребителя (полного или частичного) должен совершить следующие действия:

провести служебное расследование с целью установления фактов нарушения требований стандарта, обозначенных потребителем, и ответственных за это сотрудников;

устранить нарушения требований стандарта;

направить в течение 30 рабочих дней на имя потребителя официальный ответ, содержащий информацию о предпринятых мерах, в том числе:

об устранении зафиксированных в жалобе нарушений (с перечислением устраненных нарушений);

об отказе в удовлетворении требований потребителя с аргументацией отказа.

* 1. Потребитель может использовать иные способы обжалования в случае отказа Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, от удовлетворения отдельных требований потребителя. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, не является обязательной для использования иных предусмотренных настоящим стандартом способов обжалования.
	2. Порядок осуществления проверочных действий в случае подачи жалобы на нарушение требований стандарта в Администрацию города:

при выявлении нарушений требований, установленных настоящим стандартом, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение в Администрацию города Ханты-Мансийска.

* 1. Подача и рассмотрение жалобы в Администрацию города Ханты-Мансийска осуществляются в порядке, установленном Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».
	2. Проверочные действия, с целью, установления факта нарушения отдельных требований стандарта осуществляет управление общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска (далее - ответственное структурное подразделение).
	3. Ответственное структурное подразделение:
		1. С целью, установления факта нарушения требований стандарта вправе:

использовать подтверждающие материалы, представленные потребителем;

проводить опросы лиц, подтверждающих факт нарушения отдельных требований стандарта (при их согласии);

осуществлять иные действия, способствующие установлению факта нарушения стандарта;

по результатам осуществленных проверочных действий готовить соответствующий акт проверки Учреждения, допустившего нарушение стандарта, ходатайство на имя Главы Администрации города Ханты-Мансийска о применении мер ответственности к руководителю Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

5.9.3 В сроки, установленные Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», на имя потребителя направляется официальное письмо, содержащее следующую информацию:

установленные (неустановленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено потребителем;

принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, и отдельных сотрудников Учреждения;

иную информацию в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации», регулирующим порядок рассмотрения обращений граждан.

**VI. Порядок проверки соответствия деятельности субъекта требованиям стандарта**

* 1. Регулярная проверка соответствия оказания Муниципальной услуги требованиям стандарта.
		1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, оказывающего Муниципальные услуги, требованиям настоящего стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.
		2. Регулярная проверка соответствия оказания Муниципальной услуги требованиям стандарта осуществляется Управлением общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска.
		3. Регулярная проверка должна проводиться не реже 1 раза в год, но не более 3 проверок в течение года.
	2. По результатам проверки руководителю Учреждения выдается акт проверки с целью устранения выявленных нарушений стандарта качества оказываемых муниципальных услуг.

**VII. Ответственность за нарушение требований**

**стандарта качества муниципальной услуги**

* 1. Ответственность за нарушение требований стандарта сотрудников Учреждения:
		1. Меры ответственности за нарушение требований стандарта к сотрудникам Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу, применяются руководителем Учреждения в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и локальными актами Учреждения.
		2. Ответственность за нарушение требований стандарта руководителя Учреждения, оказывающего Муниципальную услугу.

Меры ответственности за нарушение требований стандарта к руководителю Учреждения применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и муниципальными правовыми актами Администрации города Ханты-Мансийска.

Лист рассылки:

1. Управление общественных связей Администрации города Ханты-Мансийска
2. Управление бухгалтерского учета и использования финансовых средств Администрации города Ханты-Мансийска;
3. Департамент финансов Администрации города Ханты-Мансийска;
4. МБУ «Управление по развитию туризма и внешних связей».

## Пояснительная записка

к проекту постановления «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №803 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийск»

Настоящий проект постановления разработан в целях повышения качества оказания муниципальных услуг, приведения стандартов качества предоставления муниципальных услуг города Ханты-Мансийска в соответствие с показателями Перечня муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска, **согласно** ст.16 Федерального закона от 06.10.2003 года № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска, постановлению Администрации города Ханты-Мансийска от 7.03.2014 г. № 152 «Об утверждении Перечня муниципальных услуг (работ) города Ханты-Мансийска»

Начальник управления

общественных связей А.С.Линкер

Заключение

о проведенной антикоррупционной экспертизы

проекта муниципального нормативного правового акта

(об отсутствии коррупциогенных факторов)

I. Вводная часть

Настоящее заключение подготовлено по результатам проведенной антикоррупционной экспертизы к проекту постановления «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №803 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийск», представленного Муниципальным бюджетным учреждением "Управление по развитию туризма и внешних связей".

В процессе антикоррупционной экспертизы использованы положения Федерального закона от 17.07.2009 № 172-ФЗ «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов», постановления Правительства РФ от 26.02.2010 № 96 «Об антикоррупционной экспертизе нормативных правовых актов и проектов нормативных правовых актов» и Порядка проведения антикоррупционной экспертизы проектов муниципальных нормативных правовых актов и действующих муниципальных нормативных правовых актов Администрации города Ханты-Мансийска.

II. Выводы

Коррупциогенные факторы, устанавливающие для правоприменителя необоснованно широкие пределы усмотрения или возможность необоснованного применения исключений из общих правил, а также содержащие неопределенные, трудновыполнимые и (или) обременительные требования к гражданам и организациям в проекте постановления «О внесении изменений в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 №803 «Об утверждении стандарта качества оказания муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийск», не выявлены.

Начальник управления

общественных связей А.С.Линкер