ПРОЕКТ



**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДА ХАНТЫ-МАНСИЙСКА**

**Ханты-Мансийского автономного округа-Югры**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

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

О внесении изменений в постановление

Администрации города Ханты-Мансийска

от 12.07.2013 № 803 «Об утверждении стандарта

качества предоставления муниципальной

услуги «Создание условий для продвижения

и предоставления туристских услуг

на территории города Ханты-Мансийска»

В целях приведения муниципальных нормативных правовых актов в соответствие с действующим законодательством Российской Федерации, руководствуясь статьей 71 Устава города Ханты-Мансийска:

1. Внести в постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.07.2013 № 803 «Об утверждении стандарта качества предоставления муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийска» (далее – постановление) следующие изменения:

1.1. В названии постановления слова «предоставления муниципальной услуги «Создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг на территории города Ханты-Мансийска»» заменить на «предоставления муниципальной работы «Оказание туристско-информационных услуг».

1.2. Констатирующую часть постановления изложить в новой редакции:

«В соответствии с Бюджетным кодексом Российской Федерации, ведомственным перечнем муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска, сформированным в информационной системе, доступ к которой осуществляется через единый портал бюджетной системы Российской Федерации ([www.budget.gov.ru](http://www.budget.gov.ru)) в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, и утвержденным Администрацией города Ханты-Мансийска, постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 31.12.2014 № 1316 «Об утверждении порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска», постановлением Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 № 1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска», руководствуясь статей 71 Устава города Ханты-Мансийска, в целях повышения качества выполнения муниципальных работ:».

1.3. В пунктах 2 и 3 постановления слова «оказания муниципальной услуги» заменить на «выполнение муниципальной работы».

1.4. В пункте 3 постановления дату «01.01.2015» заменить на «01.01.2016».

2. Приложение к постановлению изложить в новой редакции согласно приложению к настоящему постановлению.

3. Настоящее постановление вступает в силу со дня его официального опубликования.

Глава Администрации

города Ханты-Мансийска М.П.Ряшин

Приложение

к постановлению Администрации

 города Ханты-Мансийска

от 12.07.2013 № 803

**Стандарт**

**качества выполнения муниципальной работы**

**«Оказание туристско-информационных услуг» (далее – стандарт)**

1. **Общие положения**

**Субъекты, в отношении которых применяется стандарт**

Стандарт устанавливает общие требования к муниципальной работе «Оказание туристско-информационных услуг» (далее - муниципальная работа), 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 выполнение муниципальной работы**

* 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 31.12.2014 № 1316 «Об утверждении порядка формирования, ведения и утверждения ведомственных перечней муниципальных услуг и работ, оказываемых и выполняемых муниципальными учреждениями города Ханты-Мансийска».
	6. Постановление Администрации города Ханты-Мансийска от 12.10.2015 № 1203 «Об утверждении Положения о стандартах качества оказания муниципальных услуг (выполнения муниципальных работ) города Ханты-Мансийска».
	7. Распоряжение Администрации города Ханты-Мансийска от 24.12.2012 №386-р «О создании муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей».
	8. Иные правовые акты Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципального образования город Ханты-Мансийск.

**III. Порядок выполнения муниципальной работы**

* 1. Муниципальная работа выполняется Учреждением для юридических и физических лиц (далее - Потребители).
	2. Муниципальная работа выполняется в соответствии с муниципальным заданием бесплатно.
	3. Конечным результатом выполнения муниципальной работы является создание условий для продвижения и предоставления туристских услуг и предоставление информации о туристских услугах Потребителям.
	4. Порядок предоставления муниципальной работы:

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, на информационные стойки, работа которых организуется Учреждением в рамках проведения массовых мероприятий, или по телефону.

* 1. За получением муниципальной работы заинтересованные лица могут обратиться:

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

посредством телефонной связи с Учреждением по рабочим телефонам:

8 (3467) 352-335, 352-336, 352-341;

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

на официальный информационный портал органов местного самоуправления города Ханты-Мансийска и (или) на сайт Учреждения [www.visithm.com](http://www.visithm.com);

в устной форме на информационные стенды, размещаемые в помещении Учреждения;

в устной форме на информационные стойки, работа которых организуется Учреждением во время проведения массовых мероприятий.

* 1. Потребители имеют право на неоднократное обращение за получением муниципальной работы.
	2. Приостановление выполнения муниципальной работы осуществляется в случае приостановления деятельности муниципального бюджетного учреждения «Управление по развитию туризма и внешних связей» в установленном законодательством порядке.
	3. Контроль качества выполнения муниципальной работы осуществляется руководителем, заместителем руководителя Учреждения.

**IV. Требования к качеству муниципальной работы,**

**закрепляемой стандартом**

* 1. Настоящим разделом устанавливаются требования к качеству выполнения муниципальной работы.
	2. Требования к взаимодействию сотрудников Учреждения с Потребителями муниципальной работы:

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

Учреждение, выполняющее муниципальную работу, должно по требованию Потребителей предоставлять книгу отзывов и предложений.

* 1. Требования к основным факторам деятельности Учреждения, влияющим на качество выполнения муниципальной работы:
		1. Учреждение обязано довести до сведения Потребителей муниципальной работы 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 выполнения муниципальной работы;
		2. Специалисты Учреждения, выполняющего муниципальную работу, должны владеть иностранными языками;
		3. Специалисты Учреждения должны осуществлять своевременную рассылку актуальной информации Потребителям (по желанию Потребителя) на указанный ими адрес электронной почты;
		4. Учреждение должно размещать актуальную информацию на наружных носителях без запроса Потребителей;
		5. Учреждение должно быть оснащено оргтехникой, мебелью, бытовой техникой, аппаратурой и другим специальным оборудованием.
	1. Требования к процессу выполнения муниципальной работы и условиям выполнения:
		1. При выполнении муниципальной работы происходит взаимодействие с предприятиями туристской индустрии города Ханты-Мансийска, городскими и региональными учреждениями культуры, спорта, СМИ.
		2. Для выполнения муниципальной работы Учреждение на регулярной основе проводит сбор и 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 выполнения муниципальной работы 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 туристические 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 выполнения муниципальной работы является получение запроса от Потребителя, при устном или письменном обращении, в Учреждение, выполняющее муниципальную работу.
	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 выполнения муниципальной работы:

- уровень удовлетворенности потребителей качеством выполнения муниципальной работы;

- обеспечение периода доступности к муниципальной работе;

- наличие квалифицированных сотрудников;

- количество обоснованных жалоб на качество выполняемых работ.

**V. Порядок обжалования нарушений требований стандарта**

* 1. Потребитель муниципальной работы 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, выполняющего муниципальную работу;

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

путем обращения в суд.

* 1. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу:
		1. При выявлении нарушения требований, установленных настоящим стандартом, потребитель может обратиться с жалобой на допущенное нарушение к руководителю Учреждения (или заместителю руководителя), выполняющего муниципальную работу;
		2. Руководитель Учреждения (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу, 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 (заместитель руководителя), выполняющего муниципальную работу:
		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, выполняющего муниципальную работу, от удовлетворения отдельных требований Потребителя. Жалоба на нарушение требований стандарта руководителю Учреждения, выполняющего муниципальную работу, 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 Ханты-Мансийска

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, выполняющего муниципальную работу.

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 (не установленные) факты нарушения требований стандарта, о которых было сообщено Потребителем;

принятые меры ответственности в отношении отдельных должностных лиц Учреждения, выполняющего муниципальную работу, 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 выполнения муниципальной работы требованиям настоящего стандарта.
		1. Регулярная проверка соответствия деятельности муниципального учреждения, выполняющего муниципальные работы, требованиям настоящего стандарта проводится по решению Администрации города Ханты-Мансийска.
		2. Регулярная проверка соответствия выполнения муниципальной работы 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 выполняемых муниципальных работ.

**VII. Ответственность за нарушение требований**

**стандарта качества муниципальной работы**

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

7.1.2. 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.