



МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ

ПРИКАЗ

от «14» июня 2014 г.

№ 14/14

Об утверждении Административного регламента министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области», о признании утратившим силу приказа департамента туризма Самарской области от 03.07.2013 № 7-п «Об утверждении Административного регламента предоставления департаментом туризма Самарской области государственной услуги по предоставлению информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области»

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Самарской области от 27.01.2011 № 16 «О разработке и утверждении административных регламентов осуществления государственного контроля (надзора) и административных регламентов предоставления государственных услуг органами исполнительной власти Самарской области, разработке и принятии административных регламентов осуществления муниципального контроля органами местного самоуправления в Самарской области», в целях повышения качества предоставляемых государственных услуг в сфере культуры Самарской области ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области» согласно приложению к настоящему Приказу.

2. Признать утратившим силу приказ департамента туризма Самарской области от 03.07.2013 № 7-п «Об утверждении Административного регламента предоставления департаментом туризма Самарской области государственной услуги по предоставлению информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области».

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на департамент туризма министерства культуры Самарской области (Абдрашитова).

4. Опубликовать настоящий Приказ в средствах массовой информации.

5. Настоящий приказ вступает в силу со дня его официального опубликования.

Министр культуры
Самарской области



Т.П.Мрдуляш

Утвержден
Приказом
министерства культуры
Самарской области
от 11.06. 2021 г. № 67

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ
МИНИСТЕРСТВА КУЛЬТУРЫ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ ПО
ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ
«ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ О РАЗВИТИИ СФЕРЫ
ТУРИЗМА НА ТЕРРИТОРИИ САМАРСКОЙ ОБЛАСТИ»**

1. Общие положения

1.1. Общие сведения о государственной услуге

1.1.1. Административный регламент министерства культуры Самарской области по предоставлению государственной услуги «Предоставление информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области» (далее соответственно – Административный регламент, министерство, государственная услуга соответственно) разработан в целях оптимизации (повышения качества и доступности) предоставления государственной услуги и определяет требования, предъявляемые к порядку предоставления государственной услуги, сроки и последовательность действий (административных процедур) при предоставлении министерством государственной услуги.

1.1.2. Получателями (заявителями) государственной услуги являются физические, юридические лица, заинтересованные в получении в установленном порядке информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области, а также их представители, имеющие право выступать от имени заявителей в соответствии с законодательством Российской Федерации либо в силу полномочий, которыми указанные лица наделены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

1.1.3. Министерством культуры Самарской области (далее – министерство) осуществляется информирование в части предоставления сведений:

о приоритетных туристских проектах Самарской области и об экскурсоводах (гидах) и гидах-переводчиках, осуществляющих свою деятельность на территории Самарской области;

о туроператорах, зарегистрированных в установленном законодательством порядке на территории Самарской области, информация о которых содержится в Едином федеральном реестре туроператоров;

о мероприятиях в сфере туризма, проводимых в Самарской области, в том числе организованных совместно с органами государственной власти Самарской области и органами местного самоуправления муниципальных образований в Самарской области;

о туристских объектах, в том числе гостиницах и иных средствах размещения, горнолыжных трассах, пляжей, информация о которых содержится в Федеральном перечне туристских объектов;

иных сведений о развитии сферы туризма на территории Самарской области, за исключением сведений, относящихся к государственной и иной охраняемой законом тайне.

Информация, указанная в п. 1.1.3. относится к общедоступной информации.

1.2. Порядок информирования о правилах предоставления государственной услуги

1.2.1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления

1.2.1.1. Заявитель может получить информацию по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о ходе ее предоставления, на официальном сайте министерства (<http://mincult.>

samregion.ru), департамента туризма министерством культуры Самарской области (далее – департамент) (<http://dt.samregion.ru/>), в федеральной государственной информационной системой «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (далее – Единый портал) (<https://www.gosuslugi.ru>), в государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (далее – Региональный портал) (<https://gosuslugi.samregion.ru>), непосредственно в министерстве, устно или письменно: путем использования средств телефонной или факсимильной связи, путем направления почтой, использования средств электронной почты.

1.2.1.2. Информирование заявителей в устной форме осуществляется в случаях обращения заявителей по телефонам или при личном устном обращении заявителя к должностным лицам министерства, ответственным за информирование по вопросам оказания услуги.

1.2.1.3. При ответе на телефонный звонок или личном устном обращении заявителя специалист министерства:

представляется, называя свои фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), наименование министерства, свою должность;

подробно, в вежливой и корректной форме информирует обратившегося по интересующим его вопросам. Специалист министерства должен принять все необходимые меры для ответа, в том числе при необходимости привлечь других специалистов министерства.

1.2.1.4. При невозможности специалиста министерства, принявшего звонок или заявителя, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) другому специалисту министерства или же заявителю должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

1.2.1.5. Время разговора не должно превышать 10 минут.

1.2.1.6. В случае если подготовка ответа требует продолжительного времени, специалист министерства, принявший звонок или заявителя,

предлагает заявителю обратиться письменно либо определяет совместно с заявителем другое удобное время для получения ответа по телефону.

1.2.1.7. Заявитель вправе обратиться в министерство с письменным запросом о ходе предоставления государственной услуги, в том числе в электронном виде. Письменный запрос рассматривается специалистом министерства.

1.2.1.8. Обращение заявителя в письменной форме осуществляется посредством почтовых отправлений, в том числе по электронной почте, а также посредством формирования электронных запросов с помощью Интернет-сервисов, позволяющих получать запрашиваемую информацию в двух режимах: в режиме отсроченного ответа (off-line) и в режиме реального времени (on-line).

Информирование в режиме on-line осуществляется посредством Регионального портала.

1.2.1.9. Информирование заявителей в письменной или электронной форме осуществляется путем подготовки и направления заявителю ответа на его письменный запрос. Ответ на запрос дается в простой, четкой и понятной форме с указанием должности, фамилии, имени, отчества (если имеется), номера телефона исполнителя.

1.2.1.10. Информирование заявителей в письменной или электронной форме осуществляется в течение 5 календарных дней со дня поступления в министерство письменного запроса заявителя.

1.2.2. Справочная информация

1.2.2.1. Информация о местонахождении, графике (режиме) работы министерства, а также структурного подразделения, обеспечивающего предоставление государственной услуги, адресах электронной почты и сайта министерства и департамента, о порядке получения информации по вопросам предоставления государственной услуги, Административный регламент

с приложениями, иные нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги размещаются на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, на Едином портале, Региональном портале на официальном сайте министерства (<http://mincult.samregion.ru>) и департамента туризма министерства культуры Самарской области (далее – департамент) (<http://dt.samregion.ru/>).

2. Стандарт предоставления государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги

2.1.1. Представление информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области.

2.2. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Предоставление государственной услуги осуществляется министерством.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является предоставление заявителю запрошенной им информации о развитии сферы туризма на территории Самарской области заявителю в письменной форме на бумажном носителе или в виде электронного документа (электронного образа документа), направленного в личный кабинет заявителя на Региональном портале с соответствующей информацией (ответ на запрос) либо информационного письма с мотивированным отказом в ее предоставлении.

2.4. Срок предоставления государственной услуги (в том числе с учетом необходимости обращения в иные органы государственной власти, органы государственных внебюджетных фондов, органы местного самоуправления и организации,

участвующие в предоставлении государственной услуги)

Срок предоставления государственной услуги составляет 15 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении государственной услуги в министерстве.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Министерство размещает перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), на официальном сайте министерства, департамента в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, на Едином портале и Региональном портале.

Министерство обеспечивает актуализацию перечня нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги, на своем официальном сайте, а также в соответствующих разделах Единого портала и Регионального портала.

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

Государственная услуга предоставляется заявителю при условии представления заявителем в министерство запроса, составленного в произвольной форме в виде письма или электронного документа с использованием Регионального портала.

В запросе указываются сведения о заявителе, в том числе:

для юридических лиц: наименование и место нахождения юридического лица, основной государственный регистрационный номер юридического лица, фамилия, имя и отчество (если имеется) уполномоченного лица, страховой

номер индивидуального лицевого счета такого уполномоченного лиц, а также его согласие на обработку персональных данных, указываемых в заявлении, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных».

для физических лиц: фамилия, имя, отчество (при наличии), страховой номер индивидуального лицевого счета застрахованного лица в системе персонифицированного учета Пенсионного фонда Российской Федерации (СНИЛС), пол, дата рождения, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность (серия, номер, кем выдан, дата выдачи, код подразделения), сведения о гражданстве, адрес места жительства (регистрации), номер абонентского устройства подвижной радиотелефонной связи, адрес электронной почты, согласие на обработку персональных данных, указываемых в заявлении, в соответствии с Федеральным законом «О персональных данных».

2.7. Исчерпывающий перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно

Документы и информация, необходимые в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов государственных внебюджетных фондов, органов местного самоуправления, организаций и запрашиваются органом, предоставляющим государственную услугу, в органах (организациях), в распоряжении которых они находятся, отсутствуют.

2.8. Запрет требования от заявителя документов и информации, не предусмотренных нормативными правовыми актами

Министерству запрещено 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, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных 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»;

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 пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

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

Основания для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, отсутствуют.

2.10. Исчерпывающий перечень оснований для приостановления предоставления государственной услуги или отказа в предоставлении государственной услуги

Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

наличие в запросе нецензурных или оскорбительных выражений, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц министерства и (или) членов их семей;

наличие в запросе вопроса, на который заявителю многократно (два раза и более) давались ответы в связи с ранее представленными запросами, и при этом в запросе не приводятся новые доводы или обстоятельства;

несоответствие запроса заявителя требованиям, определенным подразделом 2.6 Административного регламента;

предоставление запроса, текст которого не поддается однозначному прочтению.

Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.11. 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

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

2.12. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации

За предоставление государственной услуги плата не взимается.

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

2.13.1. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги, а также при получении результата предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

2.13.2. При направлении запроса о предоставлении государственной услуги путем направления почтой, использования средств электронной почты, в электронной форме ожидание в очереди не требуется.

2.14. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги

2.14.1. Запрос заявителя, необходимый для предоставления государственной услуги, представленный в министерство путем направления почтой, использования средств электронной почты, в электронной форме регистрируются в течение 2 рабочих дней со дня их поступления.

2.14.2. Датой приема запроса, необходимого для предоставления государственной услуги, считается дата его официальной регистрации в министерстве.

2.14.3. Запрос заявителя, составленный в электронной форме, необходимый для предоставления государственной услуги, направляется заявителем в министерство с использованием Регионального портала.

2.14.4. Прием запросов о предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляется в круглосуточном режиме в течение 7 дней в неделю, за исключением времени на технологические перерывы, в государственной информационной системе Самарской области «Система автоматизированного межведомственного взаимодействия» (далее – ГИС СО «САМВ»).

2.15. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, размещению и оформлению визуальной, текстовой 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 помещениям, в которых предоставляется государственная услуга

2.15.1.1. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, для удобства заявителей размещаются на нижних, предпочтительнее на первых, этажах здания.

2.15.1.2. Помещения для предоставления государственной услуги должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам пожарной безопасности.

2.15.1.3. Помещения для непосредственного взаимодействия специалистов с заявителями организуются в виде отдельных рабочих мест для каждого ведущего прием специалиста.

2.15.1.4. Кабинеты (кабинет) приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета (в случае наличия нескольких кабинетов);

фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

2.15.1.5. При организации рабочих мест должна быть предусмотрена возможность свободного входа в помещение и выхода из него.

2.15.2. Требования к залу ожидания

2.15.2.1. Места для ожидания должны соответствовать комфортным условиям для заявителей и оптимальным условиям работы специалистов.

2.15.2.2. Места для ожидания в очереди на предоставление или получение документов должны быть оборудованы стульями или кресельными секциями.

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

Места для заполнения запросов о предоставлении государственной услуги должны быть оборудованы стульями и столами, снабжаться канцелярскими принадлежностями.

2.15.4. Требования к информационным стендам с образцами заполнения запросов о предоставлении государственной услуги

Информационные стенды должны располагаться в помещении министерства и содержать следующую информацию:

- график (режим) работы министерства;
- номера телефонов специалистов министерства, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- адрес электронной почты министерства;
- исчерпывающую информацию о порядке предоставления государственной услуги;
- образец запроса заявителя.

2.15.5. Требования к обеспечению доступности для инвалидов.

В соответствии с законодательством Российской Федерации в целях организации беспрепятственного доступа инвалидов (включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников) к месту предоставления государственной услуги им обеспечиваются условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга.

В случае невозможности полностью приспособить помещение (здание) с учетом потребностей инвалида на специалиста министерства возлагается обязанность по оказанию ситуационной помощи инвалидам всех категорий на время предоставления государственной услуги или, когда это возможно, организовывается предоставление государственной услуги в дистанционном режиме.

2.16. Показатели доступности и качества государственной услуги

2.16.1. Показателями доступности предоставления государственной услуги являются:

расположение министерства в зоне доступности относительно основных транспортных магистралей;

наличие достаточной численности специалистов, а также помещений, в которых осуществляется предоставление государственной услуги, в целях соблюдения установленных Административным регламентом сроков предоставления государственной услуги;

наличие исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, официальном сайте министерства;

возможность подачи запроса о предоставлении государственной услуги и документов в электронной форме с использованием информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2.16.2. показателями качества предоставления государственной услуги являются:

доля запросов получателей государственной услуги, рассмотренных с нарушением сроков предоставления государственной услуги (%);

динамика запросов по отношению к предыдущему году (%);

доля обоснованных отрицательных отзывов получателей государственной услуги (%);

доля отказов при предоставлении государственной услуги от числа отказов за предыдущий календарный год (%);

доля обращений получателей государственной услуги, направленных в электронном виде (%).

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

2.17.1. Запрос о предоставлении государственной услуги составляется в произвольной форме в виде письма или электронного документа.

Образец запроса о предоставлении государственной услуги приведен в приложении к Административному регламенту.

2.17.2. Запрос в электронной форме направляется заявителем с использованием Регионального портала.

2.17.3. При предоставлении государственной услуги в электронной форме осуществляются:

обеспечение доступа заявителей к сведениям о предоставляемой государственной услуге на сайте министерства, департамента, Едином портале и Региональном портале;

обеспечение возможности подачи заявителем запроса (заявки) о предоставлении государственной услуги с использованием Регионального портала;

обеспечение возможности получения заявителем сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги с использованием Регионального портала;

иные действия, осуществляемые при предоставлении государственной услуги в электронной форме в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Самарской области.

2.17.4. Заявители вправе использовать простую электронную цифровую подпись в случае, предусмотренном пунктом 2(1) Правил определения видов электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг, утвержденных постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.17.5. Государственная услуга на базе МФЦ не предоставляется.

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

Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация запроса (запроса в электронном виде);

рассмотрение запроса (запроса в электронном виде) и подготовка ответа;

направление ответа на запрос (запрос в электронном виде) или направление информационного письма;

порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах.

3.1. Прием и регистрация запроса (запроса в электронном виде)

3.1.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в министерство запроса (запроса в электронном виде).

3.1.2. Должностным лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист министерства, ответственный за рассмотрение запроса заявителя и подготовки ответа с учетом его должностных обязанностей, определенных должностным регламентом (далее – исполнитель).

3.1.3. Запрос (запрос в электронном виде), поступивший в министерство, регистрируется в государственной информационной системе Самарской области «Система автоматизированного межведомственного взаимодействия» (далее – ГИС СО «САМВ») в соответствии с положениями пунктов 2.14.1 и 2.14.2 Административного регламента.

3.1.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 2 рабочих дня с момента поступления в министерство запроса (запроса в электронном виде).

3.1.5. Результатом административной процедуры является регистрация запроса в ГИС СО «САМВ» и получение исполнителем запроса (запроса в электронном виде) на исполнение.

3.1.6. Способом фиксации результата административной процедуры является создание регистрационной записи в ГИС СО «САМВ».

3.2. Рассмотрение запроса (запроса в электронном виде) и подготовка ответа

3.2.1. Основанием для начала административной процедуры является получение исполнителем запроса (запроса в электронном виде) и созданная соответствующая регистрационная запись в ГИС СО «САМВ».

3.2.2. Должностным лицом, ответственными за выполнение административной процедуры, является: исполнитель в части проверки

запроса (запроса в электронном виде) на соответствие пунктам 2.17.1 - 2.17.2 Административного регламента и подготовки ответа на запрос (запрос в электронном виде).

3.2.3. Исполнитель проверяет поступивший запрос на предмет отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных подразделом 2.10 Административного регламента.

3.2.4. При наличии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги исполнитель формирует информационное письмо заявителю в электронной форме с использованием ГИС СО «САМВ» об отказе в предоставлении государственной услуги.

3.2.5. Информационное письмо в электронной форме должно содержать причины отказа в предоставлении государственной услуги в соответствии с подразделом 2.10 Административного регламента.

3.2.6. В случае отсутствия оснований для отказа в предоставлении государственной услуги исполнитель подготавливает проект ответа на запрос (запрос в электронном виде).

3.2.7. Способом фиксации результата административной процедуры является направление заявителю в личный кабинет регионального портала информационного письма или ответа на запрос (запрос в электронном виде) с использованием ГИС СО «САМВ».

3.2.8. Максимальный срок выполнения административных действий, предусмотренных пунктами 3.2.3. – 3.2.7. Административного регламента составляет 10 рабочих дней со дня получения исполнителем запроса (запроса в электронном виде) через ГИС СО «САМВ», но не более 15 рабочих дней со дня регистрации запроса о предоставлении государственной услуги в министерстве.

3.3. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление в министерство запроса (запроса в электронном виде) об исправлении опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах (далее – заявление) с приложением документов, свидетельствующих о наличии в выданном в результате предоставления государственной услуги документе допущенных опечаток и ошибок, а также содержащих правильные данные.

3.3.2. Должностное лицо, ответственное за регистрацию входящих и исходящих документов, осуществляет регистрацию заявления в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области.

Максимальный срок осуществления данной административной процедуры не может превышать 2 рабочих дня со дня поступления в министерство заявления.

3.3.3. В течение одного рабочего дня министр культуры Самарской области принимает решение о назначении ответственного исполнителя с учетом его должностных обязанностей, определенных должностным регламентом, и ставит резолюцию о назначении исполнителя в информационной базе данных системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области.

3.3.4. После проставления резолюции, исполнитель автоматически получает заявление на исполнение.

Исполнитель переоформляет представленные документы с исправленными опечатками (ошибками) либо оформляет обоснованный отказ в исправлении опечаток (ошибок) и передает на подпись (электронную подпись) министру культуры Самарской области через систему электронного документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области.

Максимальный срок осуществления данной административной процедуры не может превышать 2 рабочих дня со дня поступления заявления с резолюцией министра культуры Самарской области о рассмотрении заявления.

3.3.5. Ответ на заявление с исправленными опечатками (ошибками) либо обоснованный отказ в исправлении опечаток (ошибок) подписывается министром культуры Самарской области в системе электронного документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области или на бумажном носителе.

3.3.6. Должностное лицо, ответственное за регистрацию исходящих документов, осуществляет регистрацию подписанного министром культуры Самарской области ответа на заявление с исправленными опечатками (ошибками) либо отказа в исправлении опечаток (ошибок) в информационной базе данных системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области и отправляет их получателю государственной услуги.

Максимальный срок осуществления данной административной процедуры не может превышать 1 рабочий день с момента поступления подписанного министром культуры Самарской области ответа на заявление с исправленными опечатками (ошибками) либо отказа в исправлении опечаток (ошибок).

3.3.7. Общий максимальный срок административной процедуры не может превышать 10 дней со дня поступления заявления в министерство.

3.3.8. Результатом административной процедуры является ответ с исправленными опечатками (ошибками) либо обоснованный отказ в исправлении опечаток (ошибок).

3.3.9. Способом фиксации результата административной процедуры является регистрация ответа на заявление в информационной базе данных системы электронного документооборота и делопроизводства Правительства Самарской области и направление его получателю государственной услуги.

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 за принятием решений ответственными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением специалистами положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, за принятием решений ответственными лицами в части административных процедур, выполняемых уполномоченными органами, осуществляется руководителями структурных подразделений уполномоченных органов, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

4.1.2. Текущий контроль деятельности специалистов министерства, предоставляющих государственную услугу осуществляет заместитель министра – руководитель департамента.

4.1.3. Текущий контроль деятельности заместителя министра – руководителя департамента осуществляет министр культуры Самарской области.

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

4.2.1. Проверка полноты и качества предоставления государственной услуги проводится не реже чем один раз в год на основании утвержденного приказом министерства плана проверок.

4.2.2. Внеплановая проверка назначается приказом министерства.

Основанием к внеплановой проверке служит поступление в министерство жалоб на действия (бездействие) специалистов министерства.

4.3. Ответственность государственных гражданских служащих министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

Должностные лица, ответственные за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

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

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги осуществляется в следующих формах:

текущий контроль;

контроль со стороны граждан, их объединений и организаций.

4.4.2. Порядок и формы контроля за предоставлением государственной услуги должны отвечать требованиям непрерывности и эффективности.

4.4.3. Граждане, их объединения и организации могут направлять письменные обращения, принимать участие в электронных опросах, форумах и анкетировании по вопросам удовлетворенности полнотой и качеством предоставления государственной услуги, соблюдения положений Административного регламента, сроков и последовательности процедур (административных действий), предусмотренных Административным регламентом.

5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) министерства, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Информация для заинтересованных лиц об их праве на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

5.1.1. Заявители имеют право на обжалование действий (бездействия) специалистов и должностных лиц министерства, указанных в Административном регламенте и участвующих в предоставлении государственной услуги, и решений, принимаемых в ходе предоставления государственной услуги в досудебном порядке.

5.1.2. Заявитель вправе обратиться с жалобой к министру культуры Самарской области или заместителю министра – руководителю департамента лично (устно) в соответствии с графиком приема граждан или письменно, в том числе и в электронном виде.

5.1.3. Жалоба может быть направлена по почте, с использованием сети Интернет, сайта министерства или департамента, Единого портала либо Регионального портала, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.1.4. Жалоба должна содержать:

наименование органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, 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) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего;

доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Срок рассмотрения жалобы не должен превышать 15 рабочих дней с момента регистрации жалобы в установленном порядке, а в случае обжалования отказа министерства, специалиста министерства 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.

5.2. Предмет досудебного (внесудебного) обжалования

5.2.1. Предметом досудебного (внесудебного) обжалования могут являться решения и действия (бездействие) министерства, должностных лиц министерства, государственных гражданских служащих министерства при предоставлении государственной услуги.

Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является поступление в министерство жалобы заявителя.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и Административным регламентом;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и Административным регламентом, 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, нормативными правовыми актами Самарской области и Административным регламентом;

затребование с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области и Административным регламентом;

отказ должностного лица министерства, предоставляющего государственную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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».

5.3. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы, в том числе с использованием Единого портала государственных и муниципальных услуг (функций), регионального портала

Информирование заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы обеспечивается посредством размещения информации на информационных стендах, официальном сайте министерства, департамента, Едином портале и Региональном портале, а также может быть осуществлено по телефону либо на личном приеме.

5.4. Органы государственной власти, должностные лица, которым может быть адресована и направлена жалоба заявителя в досудебном (внесудебном) порядке

5.4.1. Жалоба заявителя направляется в министерство, где был нарушен порядок предоставления государственной услуги вследствие решений и (или) действий (бездействия) его должностных лиц.

5.4.2. Жалоба может быть принята при личном приеме заявителя или иного заинтересованного лица, направлена по почте, а также в электронном виде с использованием сайта министерства и федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (do.gosuslugi.ru).

Жалобы на решения и действия (бездействие) министра культуры Самарской области подаются в Правительство Самарской области, Губернатору Самарской области.

5.5. Результат досудебного (внесудебного) обжалования применительно к каждой процедуре либо инстанции обжалования

5.5.1. По результатам рассмотрения жалобы, министерство принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Самарской области, Административным регламентом, а также в иных формах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.5.2. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.5.1 Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.5.3. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления уполномоченным должностным лицом министерства незамедлительно направляются имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.6. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих порядок досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

Информация о досудебном (внесудебном) порядке обжалования решений и действий (бездействия), принятых (осуществляемых) министерством, а также должностными лицами, государственными служащими в ходе предоставления государственной услуги, размещается на информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»

(<http://www.gosuslugi.ru>), государственной информационной системе Самарской области «Портал государственных и муниципальных услуг» (<https://gosuslugi.samregion.ru>), на официальном сайте министерства (<http://mincult.samregion.ru>) и департамента (<http://dt.samregion.ru/>).

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

к Административному регламенту
министерства культуры Самарской
области по предоставлению
государственной услуги
«Предоставление информации о
развитии сферы туризма на
территории Самарской области»

ЗАПРОС О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

Министру культуры Самарской области
(фамилия, инициалы)

от _____
(указываются сведения о заявителе
в соответствии с пунктом 2.6.
Административного регламента)

Прошу предоставить следующую информацию о развитии сферы
туризма на территории Самарской области:

(указывается интересующая информация)

(Подпись, дата, печать (для юридических лиц))