

УТВЕРЖДЕН
приказом управления Алтайского края
по развитию туристско-рекреационного
и санаторно-курортного комплексов
от 27 февраля 2012 года № 16

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

предоставления управлением Алтайского края по развитию туристско-рекреационного и санаторно-курортного комплексов государственной услуги «Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

I. Общие положения

Предмет административного регламента

1.1. Административный регламент (далее – «Регламент») предоставления управлением Алтайского края по развитию туристско-рекреационного и санаторно-курортного комплексов (далее – «Управление») государственной услуги по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи (далее – «Государственная услуга») устанавливает сроки и последовательность административных процедур и административных действий Управления, порядок взаимодействия между его структурными подразделениями и должностными лицами, а также с юридическими лицами получателями Государственной услуги.

Описание заявителей

1.2. Заявителями для получения государственной услуги являются юридические лица, зарегистрированные в Российской Федерации, претендующие на аккредитацию по классификации объектов туристской индустрии (далее – «Заявитель»).

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

2.1. Наименование государственной услуги - аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

**Наименование органа исполнительной власти
непосредственно предоставляющего государственную услугу**

2.2. Государственную услугу предоставляет Управление посредством работы Комиссии по аккредитации, утвержденной приказом Управления (далее – «Комиссия по аккредитации»).

2.3. Место нахождения Управления: 656056, Алтайский край, г. Барнаул, ул. М. Горького, 29.

2.4. Режим работы Управления: понедельник - четверг с 9.00 до 18.00; пятница с 9.00 до 17.00, обеденный перерыв с 13.00 до 13.48; суббота, воскресенье - выходные дни.

2.5. Адрес электронной почты Управления: tourism22@yandex.ru

2.6. Официальный портал Управления: www.alttur22.ru, www.алттур22.рф.

2.7. Телефон-факс Управления (для получения информации об условиях предоставления Государственной услуги): (3852) 20-10-34, 20-10-31.

2.8. Консультирование (предоставление справочной информации) об оказании Государственной услуги осуществляется специалистом Управления, ответственным за предоставление соответствующей информации:

по письменным запросам;

по телефону;

по электронной почте;

при личном обращении заявителя;

через информационные стенды;

на портале государственных услуг Алтайского края;

на официальном сайте Управления.

2.9. При оказании Государственной услуги запрещается требовать от Заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения Государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, организации, за исключением получения услуг, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления Государственной услуги, утверждённой нормативными правовыми актами Алтайского края.

Результат предоставления государственной услуги

2.10. Результат предоставления Государственной услуги - выдача аттестата аккредитации.

Срок предоставления государственной услуги

2.11. Государственная услуга предоставляется в течение 10 календарных дней с момента поступления Заявки.

Аттестат аккредитации оформляется и выдается Заявителю в течение 5 рабочих дней с даты принятия решения об аккредитации.

В исключительных случаях, начальник Управления вправе продлить срок рассмотрения Заявки не более чем на 30 дней, уведомив о продлении срока рассмотрения Заявителя, направившего обращение.

Нормативно-правовое регулирование предоставления государственной услуги

2.12. Предоставление Государственной услуги осуществляется в соответствии с:

Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;

Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

Приказом Министерства спорта туризма и молодежной политики от 15.12.2010 № 1351 «Об утверждении Порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»;

Постановлением Администрации края от 04.10.2010 № 436 «Об образовании управления Алтайского края по развитию туристско-рекреационного и санаторно-курортного комплексов»;

Постановлением Администрации края от 04.05.2011 № 243 «О порядке разработки и утверждения административных Регламентов предоставления государственных услуг и исполнения государственных функций, а также проведения экспертизы их проектов»;

Постановлением Администрации края от 22.06.2011 № 336 «Об определении уполномоченного органа исполнительной власти Алтайского края по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи».

Перечень документов необходимых для предоставления государственной услуги

2.13. С целью предоставления Государственной услуги Заявитель предоставляет в Управление:

заявку по форме согласно Приложению 1 к Регламенту (далее – «Заявка») на бумажном носителе и в электронном виде (бланк можно получить у специалиста отдела развития информационной политики, коммуникаций и продвижения Управления либо на официальном сайте Алтайского края в разделе «Административная реформа»);

копию свидетельства о постановке Заявителя на учет в налоговом органе;

копию справки налогового органа, подтверждающей отсутствие задолженности перед бюджетом и внебюджетными фондами, выданную не ранее, чем за последний отчетный период, предшествующий дате подачи заявления;

информацию о стоимости работ по классификации;

сведения о разработке и внедрении системы качества проведения работ по классификации объектов туристической индустрии, а также системы учета и документирования результатов выполнения работ по классификации, в том числе утвержденных руководителем правил организации делопроизводства, ведения архива (с указанием сроков хранения документов, касающихся проведения работ по классификации);

копии трудовых книжек не менее 2 специалистов (экспертов), имеющих не менее 3 лет стажа практической работы в области классификации объектов туристической индустрии, а также высшее профессиональное образование в сфере оказания туристических и гостиничных услуг, в том числе по направлениям «Туризм» и/или «Гостиничное дело», либо непрофильное высшее профессиональное образование, и прошедших дополнительную профессиональную подготовку или программу повышения квалификации по направлению «Классификация объектов туристической индустрии», в течение 5-ти последних лет, подтверждаемые наличием документов государственного образца. Эксперты, выполняющие работы по классификации объектов туристической индустрии, могут являться штатными сотрудниками Заявителя или работать по договорам гражданско-правового характера.

2.14. Все листы документов на аккредитацию нумеруются, скрепляются печатью, составляется опись документов с указанием количества листов.

2.15. При оказании Государственной услуги запрещается требовать от Заявителя:

предоставления документов и информации или осуществления действий, которые не предусмотрены нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением Государственной услуги;

предоставления документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, оказывающие государственные услуги, иных государственных органов, органов местного самоуправления, организаций в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации,

нормативными правовыми актами Алтайского края, муниципальными правовыми актами.

2.16. Заявитель несет ответственность за достоверность и полноту представляемых в Управление документов в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Основание для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги

2.17. Основанием для отказа в приеме документов для предоставления государственной услуги является предоставление документов по форме или содержанию не соответствующих требованиям, установленным настоящим Регламентом.

Перечень оснований для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.18. Заявка об аккредитации, а также прилагаемые документы возвращаются Заявителю без рассмотрения с указанием основания возврата в случаях:

несоответствия Заявки установленной форме или требованиям к полноте содержащихся в ней сведений;

представления неполного комплекта документов, необходимых для аккредитации, определенного пунктом 2.12 настоящего Регламента.

2.19. Заявка об аккредитации, а также прилагаемые документы возвращаются Заявителю по результатам заседания Комиссии по аккредитации с указанием основания возврата в случае наличия недостоверной информации в документах, представленных Заявителем.

2.20. Подписанное письмо с уведомлением о возврате документов без рассмотрения отправляется почтой Заявителю сотрудником, ответственным за аккредитацию в течение 10 календарных дней со дня регистрации Заявки.

2.21. В случае возврата документов Заявитель имеет право вновь направлять в Управление Заявку об аккредитации после устранения причин, послуживших основанием для возврата документов.

2.22. Основания для приостановления оказания Государственной услуги отсутствуют.

Порядок взимания платы за предоставлением государственной услуги

2.23. Предоставление Государственной услуги осуществляется на безвозмездной основе.

Срок ожидания при подаче Заявки и получении результата

2.24. Максимальное время ожидания в очереди при подаче Заявки и при получении результата предоставления государственной услуги не должно превышать 30 минут.

Срок регистрации Заявки о предоставлении государственной услуги

2.25. Регистрация Заявки поданной Заявителем лично, а также поступившей почтовой связью, осуществляется в день ее приема.

Требования к помещениям, местам ожидания

2.26. Рабочее место специалиста, осуществляющего предоставление Государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройством.

2.27. Места ожидания в целях представления Заявки должны быть оборудованы местами для сидения и оснащены информационными стендами. Количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее двух.

На стендах размещается следующая информация:

- график приема Заявителей;
- фамилия, имя, отчество должностных лиц Управления, ответственных за предоставление Государственной услуги;
- фамилии, имена, отчества и должности сотрудников, осуществляющих прием и информирование Заявителей;
- номер кабинета, где осуществляется прием и информирование Заявителей;
- номера телефонов, адрес электронной почты Управления;
- перечень документов, необходимых для предоставления Государственной услуги;
- образец заполнения Заявки.

Показатели доступности и качества государственной услуги

2.28. В число качественных показателей доступности предоставляемой Государственной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой Государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных документов;
- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;
- культура обслуживания (вежливость) и качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство);
- консультирование по вопросам предоставления Государственной услуги посредством:

письменных запросов;
 по телефону;
 по электронной почте;
 при личном обращении заявителя;
 через информационные стенды;
 на официальном портале Управления.

2.29. В группу количественных показателей оценки качества предоставляемой Государственной услуги входит количество Заявок.

2.30. Оценка показателей осуществляется Управлением путем соответствующих опросов.

Показатели доступности и качества государственной услуги	Целевое значение показателя в		Целевое значение показателя в последующие годы
	2011 г.	2012 г.	
1. Доступность			
1.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных доступностью информации о порядке исполнения государственной услуги	40-50 %	50-60 %	70-80 %
1.2. % (доля) случаев правильно заполненных заявителем документов и сданных с первого раза	40-50 %	50-60 %	60-70 %
1.3. % (доля) заявителей, считающих, что представленная информация о государственной услуге в сети Интернет доступна и понятна	30-40 %	40-65 %	65-75 %
2. Качество			
2.1. % (доля) заявителей, удовлетворенных качеством исполнения государственной услуги	40-50 %	50-70%	70-90 %
2.2. % (доля) заявителей, удовлетворенных вежливостью государственных служащих	60-70 %	70-80 %	80-90 %
2.3. % (доля) принятых Заявок в срок	45-65 %	65-80 %	80-95 %
2.4. % (доля) случаев правильно оформленных документов государственными служащими (регистрация)	45-65 %	65-85%	85-95 %
2.5. % (доля) подготовленных в срок ответов на письменные обращения граждан и юридических лиц	60-70 %	70-80 %	80-90 %

2.31. Получение государственной услуги возможно через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае»

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

Перечень административных процедур

3.1. Организация проведения Государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация Заявки на предоставление Государственной услуги;

рассмотрение Комиссией по аккредитации документов организаций, претендующих на осуществление классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;

принятие Комиссией по аккредитации решения об аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;

оформление и выдача аттестатов аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи;

рассмотрение и принятие решения по апелляциям Заявителей;

внесение сведений об аккредитованных организациях, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи в перечень организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии;

мониторинг деятельности организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

Блок – схема предоставления Государственной услуги представлена в Приложении 2 к настоящему Регламенту.

3.2. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление на регистрацию документов в Управление для предоставления Государственной услуги:

- от Заявителя, либо его представителя, уполномоченного выступать от имени Заявителя;

- через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае»;

- по почте.

3.3. Специалист отдела обеспечения деятельности Управления в течение 1 рабочего дня с момента регистрации Заявки в установленном порядке передает документы начальнику Управления, который в течение 1 рабочего дня направляет документы для предварительного рассмотрения секретарю Комиссии по аккредитации.

3.4. Секретарь Комиссии по аккредитации в течение 3 рабочих дней с момента поступления документов в Комиссию по аккредитации проверяет комплектность представленных документов (см. пункт 2.12), правильность их оформления и соответствие установленным настоящим Регламентом требованиям, и готовит заключение о соответствии предоставленных документов установленным требованиям. Заключение вместе с комплектом документов Заявителя по реестру заявлений об аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения передается председателю Комиссии по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения.

3.5. Председатель Комиссии по аккредитации на основании представленного реестра заявлений, подлежащих рассмотрению, назначает дату, время и место заседания Комиссии по аккредитации (с учетом п. 2.10 Регламента).

3.6. Секретарь Комиссии по аккредитации информирует членов Комиссии по аккредитации о вопросах, включенных в повестку дня, о дате, времени и месте проведения заседания.

3.7. По итогам заседания Комиссии по аккредитации путем открытого голосования простым большинством голосов члены Комиссии по аккредитации принимают решение об аккредитации/отказе в аккредитации Заявителя.

Перечень оснований для отказа в предоставлении Государственной услуги определен пунктом 2.18 настоящего Регламента.

3.8. Секретарь Комиссии по аккредитации на основании ее решения в течение 2 рабочих дней со дня проведения заседания Комиссии по аккредитации оформляет протокол заседания, в котором указывает принятое решение и подписывает его у председателя Комиссии по аккредитации.

3.9. Сотрудником Управления на основании протокола заседания Комиссии по аккредитации оформляется аттестат аккредитации и выдается Заявителю либо уполномоченному представителю Заявителя.

3.10. Аттестат аккредитации выдается сроком на 5 лет. В нем указывается номер, дата выдачи, полное наименование аккредитованной организации (включая организационно-правовую форму), место нахождения

организации (юридический и фактический адрес), срок действия аккредитации, номер и дата протокола заседания комиссии.

3.11. В случае изменения наименования, места нахождения, состава руководящих органов, внесения изменений в учредительные документы аккредитованной организации, либо утраты аттестата аккредитации, аккредитованная организация обязана в течение 5 календарных дней уведомить об этом орган по аккредитации и подать заявление о переоформлении аттестата аккредитации.

3.12. Выдача нового аттестата аккредитации осуществляется в течение 5 календарных дней с даты представления в Управление Заявки о переоформлении аттестата аккредитации с приложением документов, подтверждающих сведения об изменениях, указанных в п. 3.11 настоящего Регламента.

3.13. По окончании срока действия аттестата аккредитации Заявитель проходит аккредитацию в установленном порядке.

3.14. При возникновении спорных вопросов в процессе аккредитации Заявитель может направить жалобу в Апелляционную комиссию Управления. При несогласии с решением Апелляционной комиссии оно может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

3.15. Управление в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения об аккредитации направляет сведения об аккредитованных организациях в департамент туристской деятельности и международного сотрудничества Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации (далее – Минспорттуризм России) по адресу: 105064, г. Москва, ул. Казакова, 18 и по электронной почте: orgtour@mail.ru.

Минспорттуризм России формирует перечень аккредитованных организаций и размещает его на официальном сайте www.minstm.gov.ru.

3.16. В целях организации учета и проведения мониторинга работы, аккредитованных организаций Управление формирует региональный реестр аккредитованных организаций (далее – «Реестр»). Реестр размещается на официальном портале Управления.

3.17. Реестр должен содержать следующую информацию об организации, осуществляющей классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи:

- фирменное наименование;
- фамилию, имя, отчество руководителя;
- юридический и фактический адреса;
- номер телефона, адреса сайта и электронной почты;
- номер и срок действия аттестата аккредитации;
- область аккредитации;
- стоимость услуг классификации.

IV. Формы контроля за исполнением Регламента

Порядок осуществления текущего контроля

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности и своевременности действий в рамках административных процедур, определенных Регламентом, осуществляется начальником Управления. Требования указанного должностного лица при осуществлении контроля являются обязательными для исполнения.

Периодичность осуществления проверок

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления Государственной услуги включает в себя проведение проверок в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, выявление и устранение нарушений прав Заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения Заявителей, содержащих жалобы на решения, действия (бездействия) должностных лиц Управления.

Ответственность государственных служащих

4.3. Начальник отдела развития информационной политики, коммуникаций и продвижения и специалисты Управления, в случае совершения ими нарушений в связи с неисполнением либо ненадлежащим исполнением своих служебных обязанностей при предоставлении Государственной услуги, несут персональную ответственность, которая закрепляется в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего государственную услугу, а также должностных лиц, государственных служащих

5.1. Заявители имеют право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействий) должностных лиц Управления в ходе предоставления Государственной услуги, а также принятых ими решений.

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

нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение срока предоставления государственной услуги;

требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края для предоставления государственной услуги;

отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Алтайского края 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, нормативными правовыми актами Алтайского края;

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

отказ Управления, должностного лица Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

Требования к порядку подачи и рассмотрения жалобы

5.3. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в Управление. Жалобы на решения, принятые начальником Управления подаются в вышестоящий орган.

5.4. Жалоба может быть направлена по почте, через краевое автономное учреждение «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Алтайском крае», с использованием информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", официального сайта Управления, портала государственных услуг Алтайского края, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

наименование Управления, должностного лица Управления, либо государственного служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего государственную услугу, должностного лица органа, предоставляющего государственную услугу, либо государственного 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 служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.6. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению Апелляционной комиссией, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа Управления, должностного лица Управления в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

5.7. По результатам рассмотрения жалобы Управление принимает одно из следующих решений:

удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим государственную услугу опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

отказывает в удовлетворении жалобы.

5.8. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.7 настоящего Регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.3 настоящего Регламента, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Приложение 1
к Административному регламенту

З А Я В К А
об аккредитации

В _____
(указывается наименование органа по аккредитации)

_____ (указываются сфера аккредитации)

1. От _____
(указываются полное и сокращенное наименования,
_____ организационно-правовая форма юридического лица)

2. Место нахождения и места осуществления деятельности
_____ (указываются почтовые адреса места нахождения и мест осуществления деятельности,
_____ номера телефонов, телефаксов, адреса электронной почты юридического лица)

3. Основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица _____
_____ (указываются ОГРН и реквизиты документа, подтверждающего внесение сведений о
_____ юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц)

4. Идентификационный номер налогоплательщика
_____ (реквизиты документа о постановке на учет в налоговом органе)

5. К настоящему заявлению прилагаются следующие документы по описи от « ____ » _____ 20 ____ г.

6. Заявление составлено « ____ » _____ 20 ____ г.

(наименование
должности руководителя
юридического лица)

(подпись
руководителя
юридического лица
или представителя
юридического лица)

(инициалы, фамилия
руководителя
юридического лица или
представителя
юридического лица)

М.П.

Приложение 2 Административному регламенту



