



**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**  
**АДМИНИСТРАЦИИ ГОРОДА КОГАЛЫМА**  
**Ханты-Мансийского автономного округа - Югры**

От «20» февраля 2018 г.

№ 341

Об утверждении стандарта качества  
выполнения муниципальной работы  
«Оказание туристско-информационных услуг»

В соответствии со статьей 16.1 Федерального закона от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», Федеральным законом от 27.12.2010 №210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», приказом Департамента финансов Ханты-Мансийского автономного округа – Югры от 22.12.2017 №181-о «Об утверждении регионального перечня (классификатора) государственных (муниципальных) услуг, не включенных в общероссийские базовые (отраслевые) перечни (классификаторы) государственных и муниципальных услуг, и работ, оказываемых и выполняемых государственными (муниципальными) учреждениями Ханты-Мансийского автономного округа – Югры», Уставом города Когалыма, постановлением Администрации города Когалыма от 04.05.2016 №1201 «Об утверждении порядка разработки, утверждения и применения стандартов качества муниципальных услуг (работ)»:

1. Утвердить стандарт качества выполнения муниципальной работы «Оказание туристско-информационных услуг» согласно приложению к настоящему постановлению.

2. Опубликовать настоящее постановление и приложение к нему в газете «Когалымский вестник» и разместить на официальном сайте Администрации города Когалыма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» ([www.admkogalym.ru](http://www.admkogalym.ru)).

3. Контроль за выполнением постановления возложить на заместителя главы города Когалыма О.В.Мартынову.

Глава города Когалыма



Н.Н.Пальчиков



Приложение  
к Постановлению Администрации  
города Когалыма  
от 20.02.2018 №341

Стандарт качества  
выполнения муниципальной работы  
«Оказание туристско-информационных услуг»

1. Перечень муниципальных учреждений, в отношении которых применяется стандарт качества выполнения муниципальной работы (далее – Стандарт).

Перечень муниципальных учреждений содержится в приложении к настоящему Стандарту.

2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих выполнение муниципальной работы.

Перечень нормативных правовых актов, которые являются основанием для выполнения муниципальной работы и непосредственно регулируют выполнение муниципальной работы:

- Конституция Российской Федерации;
- Федеральный закон от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности»;
- Федеральный закон от 06.10.2003 №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 02.05.2006 №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации»;
- Устав города Когалыма;
- Устав Муниципального бюджетного учреждения «Музейно-выставочный центр» (далее – Музей).

3. Порядок выполнения муниципальной работы.

Муниципальную работу по оказанию туристско-информационных услуг выполняют сотрудники туристско-информационного центра Музея (далее – ТИЦ Музея).

3.1. Категории потребителей муниципальной работы: физические лица, юридические лица (далее – потребители).

3.2. Перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для выполнения муниципальной работы.

Выполнение муниципальной работы не требует от потребителей подготовки специальных документов (письменных заявлений), предоставление документов не требуется.

3.3. Максимальный срок ожидания в очереди при обращении.

Максимальный срок ожидания в очереди при личном обращении в ТИЦ Музея за получением туристско-информационных услуг (далее – ТИУ) не должен превышать 15 минут.

3.4. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в выполнении муниципальной работы.

Основанием для отказа потребителю в получении ТИУ являются:

- нахождение потребителя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, от его одежды исходит резкий, неприятный запах; одежда имеет выраженные следы грязи, которые могут привести к порче (загрязнению) одежды других потребителей;

- если потребитель проносит с собой алкогольные напитки, оружие, огнеопасные, взрывчатые, пахучие вещества, колющие и режущие предметы, крупногабаритные свертки и сумки, стеклянную посуду и иные предметы, мешающие другим потребителям;

- обращение потребителя содержит нецензурные или оскорбительные выражения;

- несоответствие обращения потребителя содержанию муниципальной работы;

- обращение потребителя за получением ТИУ за рамками рабочего времени ТИЦ Музея.

В случае письменного обращении потребителя или обращении потребителя по электронной почте основанием для отказа в предоставлении ТИУ являются:

- несоответствие письменного (электронного) обращения содержанию муниципальной работы;

- отсутствие в письменном (электронном) обращении полных фамилии, имени, отчества, - для физических лиц, полное наименование организации - для юридических лиц;

- отсутствие в письменном (электронном) обращении справочных данных – почтовый/юридический адрес, номер контактного телефона, электронная почта (при наличии), по которым должен быть направлен ответ;

- текст письменного (электронного) обращения не поддается прочтению;

- обращение содержит нецензурные или оскорбительные выражения.

3.5. Максимальный срок принятия решения о выполнении муниципальной работы либо мотивированном отказе.

Максимальный срок принятия решения о предоставлении ТИУ либо мотивированном отказе:

- с предварительным консультированием – 10 минут;

- без предварительного консультирования – 5 минут.

4. Требования к порядку выполнения и качеству муниципальной работы.

4.1. Требования к содержанию и порядку выполнения муниципальной работы.

4.1.1. Общие требования к процессу выполнения муниципальной работы.

Информирование населения о порядке и сроках предоставления ТИУ осуществляется сотрудниками ТИЦ Музея:

- 1) По телефону.

В соответствии с режимом работы ТИЦ Музея;

- 2) На информационных стендах Музея, расположенных непосредственно в помещении Музея.

На информационном стенде должна быть размещена следующая информация: место нахождения ТИЦ Музея, график работы ТИЦ Музея,

номера телефонов для справок, описание процедур предоставления ТИУ, перечень причин для отказа в предоставлении ТИУ, порядок обжалования действия (бездействия), извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующие предоставление ТИУ);

3) По электронной почте.

Информация о предоставлении ТИУ направляется на электронный адрес заявителя в ответ на обращение, направленное в Музей по электронной почте, не позднее 15 дней со дня регистрации такого обращения в журнале регистрации входящей и исходящей документации;

4) При личном обращении.

Посредством консультирования заявителя сотрудником ТИЦ Музея в течение 5 минут.

5) При обращении в письменной форме.

Информация о предоставлении ТИУ направляется в течение 30 дней с момента регистрации письменного обращения заявителя в журнале регистрации входящей и исходящей документации.

6) На официальном сайте Музея в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» [museumkogalym.ru](http://museumkogalym.ru) (далее – сайт) в режиме свободного доступа.

На сайте Музея должна быть размещена следующая информация: место нахождения ТИЦ Музея, график работы ТИЦ Музея, номера телефонов для справок, описание процедур предоставления ТИУ, перечень причин для отказа в предоставлении ТИУ, порядок обжалования действия (бездействия), извлечения из нормативных правовых актов, регламентирующие предоставление ТИУ).

4.1.2. Формы выполнения муниципальной работы.

Предоставление ТИУ осуществляется в стационарных условиях:

- при личном обращении в ТИЦ Музея, преимущественно в устной форме;
- по телефону (консультации по телефону);
- по электронной почте;
- по письменному обращению.

4.1.3. Содержание выполняемой муниципальной работы.

Выполнение муниципальной работы включает в себя следующие процедуры:

- приём запроса потребителя в ТИЦ Музея – устное обращение, по телефону, электронной почте, факсимильной связью;
- подготовка и выдача информации в устном, наглядном, печатном виде.

Виды предоставляемой информации:

- о правилах пребывания на территории Российской Федерации, о мерах безопасности и гарантиях прав туристов;
- об объектах туристского интереса города Когалыма;
- о культурных, спортивных и общественных событиях туристической направленности в городе Когалыме;
- об экскурсионных программах города Когалыма;

- о транспорте, в том числе общественном транспорте (маршруты, расписание, стоимость и т.п.), а также о службах такси, аренде автомобилей в городе Когалыме;
- о предприятиях общественного питания, торговли и бытового обслуживания в городе Когалыме;
- о средствах размещения в городе Когалыме;
- о возможностях медицинского обслуживания (адреса, контактная информация) в городе Когалыме;
- о предприятиях, ведущих туроператорскую и турагентскую деятельность в городе Когалыме;
- о чрезвычайных ситуациях, происшествиях (в том числе дорожных) и прочих событиях в городе Когалыме, которые могут повлиять на безопасность туристов.

Основанием для начала выполнения муниципальной работы является получение запроса от потребителя.

1) При личном обращении в ТИЦ Музея, преимущественно в устной форме.

Сотрудник ТИЦ Музея, предоставляющий ТИУ, получив запрос, в течение 10 минут готовит информацию для ответа потребителю в устном или наглядном виде. Предоставление ТИУ происходит непосредственно на месте и может сопровождаться наглядной демонстрацией информационных материалов, проспектов, книг, показом фотографий на экране монитора.

2) По телефону (консультации по телефону).

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании учреждения, в которое позвонил потребитель. Предоставление ТИУ осуществляется в виде предоставления подробной, структурированной информации на запрос потребителя, при необходимости время разговора может превышать 10 минут.

При невозможности сотрудника, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы потребителю должен быть сообщен номер телефона и/или адрес сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», где можно получить необходимую информацию.

3) По электронной почте.

При направлении запроса по электронной почте, сотрудник ТИЦ Музея, получивший запрос, в течение 3 рабочих дней готовит информацию для ответа потребителю в письменном виде и отправляет ответ по требованию потребителя официальным письмом по почте, электронной почте или факсимильной связью.

4) По письменному обращению.

При необходимости направления информации официальным письмом сотрудник ТИЦ Музея, получивший запрос, в течение 3 рабочих дней готовит информацию для ответа потребителю в письменном виде и направляет ответ в адрес потребителя.

4.1.4. Характер выполнения муниципальной работы для потребителей.

Муниципальная работа оказывается на бесплатной основе.

4.2. Требования к качеству условий выполнения муниципальной работы.

4.2.1. Требования к Музею, выполняющему муниципальную работу.

Муниципальная работа выполняется по адресу, указанному в разделе 1 настоящего Стандарта.

4.2.2. Требования к зданию, в котором выполняется муниципальная работа, прилегающим территориям.

Здание Музея должно быть удобно расположено, с учётом доступности на общественном транспорте.

Вход в здание располагается с парадного фасада оборудованного информационной табличкой (вывеской).

Вход в здание оборудован удобной лестницей и поручнями, а также пандусами для беспрепятственного передвижения инвалидов, колясок.

4.2.3. Требования к помещениям, в которых выполняется муниципальная работа.

В помещении Музея размещается информационный стенд, содержащий необходимую текстовую информацию об условиях выполнения муниципальной работы, графике работы специалистов.

Места ожидания оснащаются мебелью (столами, стульями).

Помещения для выполнения муниципальной работы должны соответствовать требованиям Федерального закона от 24.11.1995 №181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» и иных нормативных правовых актов, регулирующих правоотношения в указанной сфере.

4.2.4. Общие требования к взаимодействию участников процесса выполнения муниципальной работы.

Сотрудники ТИЦ Музея, осуществляющие приём и информирование, обеспечиваются личными идентификационными карточками (бейджи) или настольными (настенными) табличками с указанием фамилии, имени, отчества и наименования должности сотрудника.

4.3. Требования к квалификации персонала ТИЦ Музея.

Музей, должен располагать достаточным числом сотрудников таких специальностей и такой квалификации, чтобы максимально качественно выполнять муниципальную работу. Каждый сотрудник должен иметь образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, соответствующими возложенным на него обязанностям.

Квалификация сотрудников должна быть подтверждена регулярным прохождением обучения на курсах переподготовки, повышения квалификации или в иных формах, а также регулярным проведением аттестации сотрудников в установленном порядке.

5. Осуществление контроля за соблюдением Стандарта.

5.1. Текущий контроль за соблюдением и исполнением ответственными должностными лицами ТИЦ Музея положений настоящего Стандарта и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к выполнению муниципальной работы, а также принятием ими решений осуществляется непосредственно директором Музея путем проведения проверок согласно плану, утверждённому директором Музея.

Персональная ответственность должностных лиц ТИЦ Музея закрепляется в их должностных инструкциях в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

5.2. Контроль за полнотой и качеством выполнения муниципальной работы осуществляется Управлением культуры, спорта и молодежной политики Администрации города Когалыма (далее – Управление) в виде плановых и внеплановых проверок, в том числе проверок по конкретным обращениям заявителей. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с выполнением муниципальной работы.

Плановая проверка качества выполнения муниципальной работы проводится должностными лицами Управления 1 раз в год.

Результаты плановой проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и указываются предложения и сроки по их устранению.

Основанием для проведения внеплановой проверки является:

- получение от органов государственной власти, органов прокуратуры и иных правоохранительных органов информации о предполагаемых или выявленных нарушениях законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма;

- обнаружение должностными лицами Управления в представленных Музеем документах нарушений действующего законодательства Российской Федерации, Ханты-Мансийского автономного округа - Югры, муниципальных правовых актов города Когалыма, требований настоящего Стандарта;

- обращение граждан и (или) юридических лиц с жалобой на нарушения законодательства Российской Федерации, требований настоящего Стандарта, а также сведения из средств массовой информации.

По результатам внеплановой проверки составляется акт, который подписывается должностными лицами, проводившими проверку. В акте отражаются все действия, осуществлённые в ходе проверки, а также все выявленные нарушения и (или) недостатки, предложения об устранении нарушений и (или) недостатков с указанием сроков их устранения.

В случае проведения внеплановой проверки по конкретному обращению заявителя в течение 30 дней со дня регистрации письменного обращения обратившемуся заявителю направляется информация о результатах проверки, проведённой по обращению, а также о мерах по устранению выявленных нарушений и (или) недостатков, с указанием срока их устранения.

В установленный срок Музеем на имя начальника Управления направляется отчёт об устранении нарушений и (или) недостатков с приложением документов, подтверждающих их устранение.

6. Ответственность за нарушение требований Стандарта.

6.1. Ответственность за нарушение требований Стандарта несут должностные лица ТИЦ Музея, ответственные за выполнение муниципальной работы.

6.2. В случае необходимости, в отношении должностного лица, допустившего нарушения Стандарта, принимаются меры административного взыскания согласно действующему законодательству Российской Федерации.

7. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования нарушений требований Стандарта.

7.1. Действия (бездействие) работников ТИЦ Музея и решения, принятые в ходе выполнения муниципальной работы на основании настоящего Стандарта, могут быть обжалованы потребителем в досудебном (внесудебном) порядке либо в судебном порядке.

7.2. Потребители в случае нарушения их прав и законных интересов в ходе выполнения муниципальной работы, отказа в выполнении муниципальной работы могут обратиться с жалобой.

7.3. Потребитель имеет право направить письменное обращение (жалобу, претензию) или обратиться с жалобой лично к директору Музея, записавшись на личный приём.

7.4. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

7.5. Директор Музея:

- обеспечивает объективное, всесторонне и своевременное рассмотрение жалобы, в случае необходимости - с участием потребителя, направлявшего жалобу или его законного представителя;

- по результатам рассмотрения обращения принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав потребителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов.

7.6. Ответ на обращение подписывается директором Музея или его заместителем и направляется по почтовому адресу, указанному в обращении.

7.7. При обращении заявителя в письменной форме, срок рассмотрения жалобы не должен превышать 30 дней с момента регистрации такого обращения.

7.8. Ответ на обращение не даётся в случаях:

- если в письменной жалобе не указаны фамилия, инициалы заявителя, почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если текст жалобы не поддается прочтению;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы.

7.9. Потребители могут обжаловать действия (бездействие) должностных лиц, специалистов ТИЦ Музея, подав жалобу - начальнику Управления, заместителю главы города Когалыма, главе города Когалыма.

7.10. Личный прием должностными лицами Администрации города проводится в приемные часы в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 01.02.2012 №256 «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».

7.11. Рассмотрение письменных обращений должностными лицами администрации города проводится в порядке, установленном Постановлением Администрации города Когалыма от 01.02.2012 №256 «Об утверждении положения о работе с обращениями граждан в Администрации города Когалыма».



7.12. Начальник Управления ведёт личный приём заявителей по вторникам с 17.00 часов до 19.00 часов.

7.13. Письменные жалобы рассматривает начальник Управления или специально уполномоченные сотрудники.

7.14. В письменной жалобе в обязательном порядке указываются:

- фамилия, имя, отчество потребителя;
- почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- суть жалобы;
- подпись потребителя и дата подачи жалобы.

7.15. В случае необходимости подтверждения своих доводов потребитель прилагает к жалобе документы и материалы, подтверждающие обоснованность жалобы.

7.16. Срок рассмотрения письменной жалобы (претензии) составляет не более 30 календарных дней со дня её регистрации.

7.17. Письменная жалоба, содержащая вопросы, решение которых не входит в компетенцию Управления, направляется в течение 5 дней со дня ее регистрации в Администрацию города Когалыма в соответствующий орган или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в жалобе вопросов, с одновременным письменным уведомлением заявителя, направившего жалобу, о переадресации жалобы, за исключением случая, если текст письменной жалобы не поддается прочтению.

7.18. По результатам рассмотрения жалобы начальник Управления:

- принимает меры, направленные на восстановление и защиту нарушенных прав заявителя, даёт письменный ответ по существу поставленных в жалобе вопросов;
- в случае необходимости, принимает меры дисциплинарного взыскания согласно законодательству Российской Федерации.

7.19. Потребитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) должностных лиц Администрации города Когалыма в судебном порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

Приложение  
к Стандарту

Муниципальное бюджетное учреждение «Музейно-выставочный центр».

Местонахождение и почтовый адрес Музея:

628481, Ханты-Мансийский автономный округ-Югра, г. Когалым, ул.

Дружбы народов, 40.

Туристско-информационный центр

График работы:

- рабочие дни:

понедельник: 08.30 – 18.00, вторник, среда, четверг, пятница: 08.30 – 17.00, перерыв: 12.30 – 14.00

- выходные дни:

суббота, воскресенье.

Справочные телефоны и адрес электронной почты, сайта:

- телефон: (34667) 2-05-43; 2-88-58; 2-51-23

- электронный адрес: turizmkogalym@mail.ru , mvzkogalym@mail.ru

- сайт: museumkogalym.ru