

**АДМИНИСТРАЦИЯ ГОРОДСКОГО ОКРУГА С  
ВНУТРИГОРОДСКИМ ДЕЛЕНИЕМ  
«ГОРОД МАХАЧКАЛА»**

**ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

от 18 ноября 2016 г. № 2124

**Об утверждении Административного регламента МБУ г. Махачкалы  
«Городской молодежный центр» предоставления муниципальной услуги  
«Информирование туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о  
туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых  
туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного  
бизнеса»**

В соответствии с федеральными законами от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации», от 27.08.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» Администрация города Махачкалы постановляет:

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент МБУ г. Махачкалы «Городской молодежный центр» предоставления муниципальной услуги «Информирование туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса».

2. Признать постановление Главы Администрации г. Махачкалы от 18.02.2015г. № 734 «О внесении изменений в постановление Администрации г. Махачкалы от 07.06.2012г. № 1687 «Об утверждении Административных регламентов предоставления муниципальных услуг МКУ «Комитет по спорту, туризму и делам молодежи» Администрации г.Махачкалы и утверждении Административного регламента муниципального бюджетного учреждения г. Махачкалы «Городской центр туризма» утратившим силу.

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

4. Контроль за исполнением настоящего постановления возложить на заместителя Главы Администрации города Махачкалы З.М. Алхасова.

**Глава города Махачкалы**

**М. Мусаев**

**Верно:** Руководитель Аппарата  
Администрации г.Махачкалы

А.С. Муртазалиев

УТВЕРЖДЕН  
постановлением  
Администрации г. Махачкалы  
от 18 ноября 2016г. № 2124

**АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ**  
муниципального бюджетного учреждения города Махачкалы  
«Городской молодежный центр» по предоставлению муниципальной услуги  
«Информирование туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о  
туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых  
туристских услугах организациями индустрии гостеприимства  
и ресторанного бизнеса»

1. Общие положения

1.1 Предмет регулирования Административного регламента

1.1.1. Настоящий Административный регламент по предоставлению муниципальной услуги «Информирование туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о туристско–рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса» (далее – административный регламент) разработан в целях повышения результативности и качества предоставления муниципальной услуги, создания комфортных условий для участников отношений, возникающих при предоставлении муниципальной услуги.

Предметом регулирования административного регламента является предоставление муниципальным бюджетным учреждением города Махачкалы «Городской молодежный центр» (далее – Учреждение) муниципальной услуги по предоставлению информации туристам, субъектам туристского бизнеса и населению о туристско–рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса (далее – муниципальная услуга).

Административный регламент устанавливает единые требования к порядку предоставления муниципальной услуги, определяет сроки и последовательность административных процедур при предоставлении информации о предоставляемых туристских услугах с использованием туристско – рекреационных возможностей г. Махачкалы в рамках реализации муниципальной политики по развитию городского туристического кластера.

1.2. Круг заявителей

1.2.1. Заявителями муниципальной услуги являются физические или юридические лица (за исключением государственных органов и их территориальных органов, органов государственных внебюджетных фондов и их территориальных органов, органов местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся в орган, предоставляющий муниципальную услугу, с

запросом о предоставлении муниципальной услуги, выраженным в устной, письменной или электронной форме.

### 1.3. Требования к порядку информирования о предоставлении муниципальной услуги

1.3.1. Информация о предоставлении муниципальной услуги может быть получена:

- непосредственно в помещении Учреждения, Комитета по спорту, туризму и делам молодежи Администрации г. Махачкала (далее – Комитет) на личном приеме, на информационных стендах по адресу: 367010, Республика Дагестан, г. Махачкала, ул. Ломоносова, 13–а.

Режим работы Учреждения: ежедневно (кроме субботы, воскресенья и праздничных дней) с 9.00 до 18.00 (перерыв с 13.00 до 14.00);

- с использованием средств телефонной связи, электронной почты.

Телефоны для справок: (8722) 61-00-95; факс: (8722) 61-00-95, адрес электронной почты: [sport@mkala.ru](mailto:sport@mkala.ru);

- в средствах массовой информации;

- на официальном сайте Администрации г. Махачкала в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.mkala.ru](http://www.mkala.ru);

- на сайте Комитета в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу [www.stmkala.ru](http://www.stmkala.ru);

- с использованием государственной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан»;

- с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» ([www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru)).

- в муниципальном автономном учреждении «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг г. Махачкала» (далее – МФЦ)

Адрес: Республика Дагестан, г. Махачкала ул. Радищева, д. 3;

Телефон: +7 (8722) 67-93-84,

электронный адрес: [info@maumfc.ru](mailto:info@maumfc.ru).

Режим работы: понедельник — пятница с 9:00 до 20:00 без перерыва на обед, суббота с 9:00 до 13:00, выходной- воскресенье;

- в государственном автономном учреждении Республики Дагестан «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Республике Дагестан» (далее – МФЦ), телефон +7 (8722) 51-11-15, [info@mfcrd.ru](mailto:info@mfcrd.ru), режим работы: понедельник – пятница: с 9:00 до 18:00, перерыв на обед: с 13:00 до 14:00, суббота, воскресенье – выходные дни.

1.3.2. На информационных стендах размещается следующая информация:

- о законодательных и иных нормативных правовых актах, содержащих нормы, регулирующие деятельность в сфере туризма;

- о порядке и условиях предоставления муниципальной услуги;

- перечень документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги;

- сведения о местонахождении и контактных телефонах, адреса сайтов и

электронной почты Учреждения, вышестоящих контролирующих и надзорных органов.

При изменении информации по предоставлению муниципальной услуги осуществляется ее периодическое обновление.

1.3.3. Для предоставления информации инвалидам и лицам с ограниченными возможностями здоровья в Учреждении необходимо обеспечить:

- возможность самостоятельного передвижения по территории Учреждения в целях доступа к месту предоставления муниципальных услуг;
- допуск собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- сопровождение лиц, имеющих стойкие нарушения функций зрения;
- содействие при входе и выходе из Учреждения;
- оказание помощи для получения муниципальных услуг, в том числе с возможностью предоставления сурдопереводчика и/или тифлосурдопереводчика;
- оборудование входа в здание информационной табличкой о наименовании органа, предоставляющего муниципальную услугу, пандусами, расширенными проходами;
- размещение в здании носителей информации, в том числе звуковой и зрительной, для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и услуге;
- предоставление необходимой помощи в преодолении барьеров, мешающих получению инвалидами услуг, наравне с другими лицами.

1.3.4. Заявители, обратившиеся за предоставлением муниципальной услуги, в установленном порядке информируются:

- о процедуре проведения муниципальной услуги;
- о графике работы должностных лиц, оказывающих предоставление муниципальной услуги;
- об основаниях отказа в приеме документов;
- об основаниях отказа в предоставлении муниципальной услуги;
- о сроке завершения предоставления муниципальной услуги.

Основными требованиями к информированию заявителей являются:

- достоверность предоставляемой информации;
- наличие информационных стендов;
- четкость в изложении информации;
- полнота информирования;
- наглядность форм предоставляемой информации;
- удобство и доступность получения информации;
- оперативность предоставления информации.

1.3.5. Информирование с использованием средств телефонной и электронной связи при личном консультировании специалистом осуществляется в пределах его компетенции до полного удовлетворения информационных требований получателя муниципальной услуги.

1.3.6. Письменные разъяснения даются в установленном законодательством порядке при наличии письменного обращения заявителя.

1.3.7. Информация по вопросам предоставления муниципальной услуги, сведения о ходе ее предоставления могут быть получены заявителем с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый

портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://gosuslugi.ru>) и региональной информационной системы «Портал государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан».

## 2. Стандарт предоставления муниципальной услуги

### 2.1. Наименование муниципальной услуги

2.1.1. Наименование муниципальной услуги «Информирование туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса».

### 2.2. Наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу

2.2.1. Муниципальная услуга предоставляется муниципальным бюджетным учреждением города Махачкалы «Городской молодежный центр».

### 2.3. Результат предоставления муниципальной услуги

2.3.1. Результатом предоставления муниципальной услуги является:

Предоставление информации о туристско-рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса на территории Администрации г. Махачкалы.

### 2.4. Сроки предоставления муниципальной услуги

2.4.1. Сроки предоставления муниципальной услуги определяются в зависимости от используемого вида информирования.

Сроки предоставления муниципальной услуги при личном обращении заявителя посредством письменного заявления составляет не более 7 рабочих дней.

При использовании средств телефонной связи информация о муниципальных услугах предоставляется в момент обращения. Время разговора не должно превышать 10 минут.

Ответ на обращение по электронной почте должен быть дан в течение 7 рабочих дней с момента поступления обращения.

Срок консультирования посредством личного обращения заявителя по интересующим вопросам не может превышать 30 минут.

Общий срок предоставления муниципальной услуги не должен превышать 7 рабочих дней со дня регистрации документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, в том числе в электронной форме.

### 2.5. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги, с указанием их реквизитов

2.5.1. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Конституцией Российской Федерации («Российская газета», 1993, № 237, Собрание законодательства РФ, 2014, № 31, ст. 4398);

- Федеральным законом от 06.10.2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 2003, № 40, ст. 3822; 2016, № 27 (часть 1), ст. 4231);
- Федеральным законом от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Собрание законодательства РФ, 1996, № 49, ст. 5491; 2016, № 15, ст. 2206);
- Федеральным законом от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации» («Российская газета», 1992, № 32, Ведомости СНД и ВС РФ, 1992, № 7, ст. 300; Собрание законодательства, 2016, № 27 (часть 1), ст. 4214);
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» (Собрание законодательства РФ, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3448; 2016, № 28, ст. 4558);
- Федеральным законом от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» (Собрание законодательства РФ, 2006, № 31 (1 ч.), ст. 3451; 2014, № 30 (часть 1), ст. 4243);
- Федеральным законом от 27.07.2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства РФ, 2010, № 31, ст. 4179; 2016, № 27 (часть 2), ст. 4293);
- Конституцией Республики Дагестан (Собрание законодательства РД, 2003, № 7, ст. 503);
- Законом Республики Дагестан от 18.06.2001 г. № 19 «О туристской деятельности в Республике Дагестан» (Собрание законодательства Республики Дагестан, 2001, № 6, ст. 420; 2012, № 13, ст. 561);
- Решением Собрания депутатов городского округа с внутригородским делением города Махачкалы от 07.04.2016 г. № 8-7 «О принятии устава городского округа с внутригородским делением «город Махачкала»;
- Уставом Муниципального бюджетного учреждения города Махачкалы «Городской молодежный центр»;
- Постановлением Администрации города Махачкалы от 13.08.2015 г. № 4204 «О порядке разработки и утверждения административных регламентов предоставления муниципальных услуг в городском округе «город Махачкала»;
- Постановлением Администрации города Махачкалы от 12.07.2016 г. № 1374 «Об утверждении сводного перечня муниципальных услуг Администрации городского округа с внутригородским делением «город Махачкала» и государственных услуг, оказываемых в рамках переданных государственных полномочий»;
- иными федеральными законами и законами Республики Дагестан, указами, постановлениями и распоряжениями Президента РФ и РД, Правительства РФ и РД, нормативными правовыми актами Администрации г. Махачкалы, регулируемыми правоотношения в сфере осуществления настоящей муниципальной услуги.

2.6. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги с разделением на документы и информацию, которые заявитель должен представить самостоятельно, и документы, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе, так как они подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия

2.6.1. Для предоставления муниципальной услуги заявитель подает в Учреждение, МФЦ заявление о предоставлении муниципальной услуги по рекомендуемой форме, приведенной в приложении 2 к настоящему административному регламенту.

Указанный перечень документов и информации, необходимых в соответствии с законодательными или иными нормативными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, является исчерпывающим.

Отсутствует перечень документов и информации, которые находятся в распоряжении органов государственной власти и местного самоуправления, внебюджетных фондов, организаций, дополнительно необходимый Учреждению для предоставления муниципальной услуги, если заявитель не представил такие документы и информацию самостоятельно.

В соответствии с пунктами 1, 2 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», запрещается требовать от заявителя:

- представление документов и информации или осуществления действия, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением муниципальной услуги;

- представление документов и информации, которые находятся в распоряжении органов, предоставляющих муниципальную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и организаций, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан и муниципальными правовыми актами.

2.6.2. Документы, необходимые для предоставления муниципальной услуги, указанные в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента, могут быть представлены заявителем лично, почтовым отправлением или по электронной почте, через информационно-телекоммуникационную сеть Интернет.

2.6.3. Варианты представления документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, указанных в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента:

1. при личном обращении в Учреждение заявитель представляет заявление согласно требованиям, указанным в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента;

2. при направлении заявления через отделение почтовой связи свидетельствование подлинности подписи заявителя на заявлении осуществляется в порядке, установленном федеральным законодательством;

3. при обращении за муниципальной услугой через МАУ МФЦ и ГАУ РД МФЦ представляется заявление в бумажном и в электронном варианте, согласно требованиям, указанным в пункте 2.6.1 настоящего административного регламента;

4. при направлении заявления по электронной почте электронная версия заявления направляется по адресу электронной почты: [gmc.mkala@yandex.ru](mailto:gmc.mkala@yandex.ru)

2.7. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.7.1. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, являются:

- отсутствие документов, предусмотренных пунктом 2.6.1 настоящего административного регламента;
- наличие в заявлении и приложенных документах подчисток, приписок, зачеркнутых слов и иных не оговоренных в них исправлений, серьезных повреждений, не позволяющих однозначно истолковать их содержание;
- если текст письменного обращения не поддается прочтению, о чем сообщается заявителю, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;
- представление документов, содержащих приписки, подчистки, зачеркнутые слова и иные неоговоренные исправления;
- несоответствие представленных документов по форме и (или) содержанию требованиям действующего законодательства;
- представление копий документов, не заверенных надлежащим образом, без предъявления подлинника соответствующего документа;
- исполнение документов карандашом.

## 2.8. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги

2.8.1. Основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги по информированию туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

2.9. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении муниципальной услуги, и способы ее взимания в случаях, предусмотренных федеральными законами, принимаемыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами

2.9.1 Муниципальная услуга предоставляется на бесплатной и безвозмездной основе.

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

2.10.1 Максимальное время ожидания в очереди при подаче документов заявителями на предоставление муниципальной услуги или при получении результата предоставления услуги не должно превышать 15 минут.

2.11. Срок регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги



2.11.1 Запросы, поданные в бумажном или в электронном варианте регистрируются в течение 3 дней с момента поступления в Учреждение.

2.12. Требования к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения запросов о предоставлении муниципальной услуги, информационным стендам с образцами их заполнения и перечнем документов, необходимых для предоставления каждой муниципальной услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

2.12.1. Муниципальная услуга предоставляется в помещении Учреждения. Посетители могут пользоваться находящейся перед зданием стоянкой для автомобилей, где не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) выделяется для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов. Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства. Посетители пользуются местами для парковки автотранспортных средств бесплатно.

2.12.2. Вход в помещение оборудуется соответствующими указателями.

2.12.3. Центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), предназначенной для доведения до сведения заинтересованных лиц информации о наименовании учреждения.

2.12.4. Помещение должно быть оборудовано персональным компьютером, многофункциональным устройством и канцелярским набором.

В кабинете должно быть обеспечено:

- комфортное расположение гражданина и должностного лица;
- возможность и удобство оформления гражданином письменного обращения;
- телефонная связь;
- возможность тиражирования документов путем копирования, сканирования и пр.;
- доступ к основным нормативным правовым актам, регламентирующим полномочия и сферу компетенции Учреждения;
- доступ к нормативным правовым актам, регулирующим предоставление муниципальной услуги;
- наличие письменных принадлежностей и бумаги формата А4.

2.12.5 Помещение должно соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и требованиям пожарной безопасности. Помещение обеспечивается необходимым оборудованием, средствами пожаротушения и оповещения при возникновении ЧС. Обязательно наличие мест общего пользования (туалетов, мест хранения верхней одежды посетителей).

Помещение должно предусматривать:

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к помещению, в котором предоставляется муниципальная услуга;
- возможность самостоятельного входа в помещение и выхода из него, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла – коляски.

Сотрудники комитета должны сопровождать инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказывать им помощь в помещении, в котором предоставляется муниципальная услуга.

В помещении должно быть дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика.

## 2.13. Показатели доступности и качества муниципальной услуги

### 2.13.1 Показателями доступности муниципальной услуги являются:

- информированность заявителя о правилах и порядке предоставления муниципальной услуги;
- транспортная доступность к местам предоставления муниципальной услуги;
- обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется муниципальная услуга;
- обеспечение возможности направления запроса по электронной почте;
- размещение информации о порядке предоставления муниципальной услуги на официальном интернет – сайте Учредителя – Администрации г.Махачкалы, на сайте Комитета ([www.stmkala.ru](http://www.stmkala.ru)), на сайте Учреждения, на Портале государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан;
- возможность получения услуги через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг.

Показателями оценки качества предоставления муниципальной услуги являются:

- соблюдение срока предоставления муниципальной услуги;
- соблюдение сроков ожидания в очереди при предоставлении муниципальной услуги;
- отсутствие поданных в установленном порядке жалоб на решения или действия (бездействие), принятые или осуществленные при предоставлении муниципальной услуги.

### 2.13.2. Показатели доступности для лиц с ограниченными возможностями здоровья:

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на объекте;
- обеспечение допуска на объект сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика, а также иного лица, владеющего жестовым языком;
- оказание сотрудниками, предоставляющими услуги, иной необходимой инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению услуг и использованию объектов наравне с другими лицами.

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

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие процедуры, предусмотренные приложением 1 к настоящему административному регламенту:

- устное обращение заявителя на личном приеме, посредством услуг связи или обращения через единый государственный портал предоставления государственных и муниципальных услуг, обращение через МФЦ;

- прием заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, а также принятие решения о регистрации заявления и документов, необходимых для предоставления муниципальной услуги, либо отказ в приеме документов;

- рассмотрение заявления и представленных документов, и принятие решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.2. Процедура приема и регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги.

3.2.1. Юридические факты, являющиеся основанием для начала административной процедуры.

Основанием для начала административной процедуры является личное обращение заявителя в Учреждение с заявлением о предоставлении муниципальной услуги, либо направленное заявление с использованием почтовой связи, через МФЦ или в электронной форме.

3.2.2. При устном обращении услуга предоставляется на момент обращения.

При ответах на телефонные звонки должностные лица, ответственные за информирование, подробно и в вежливой форме информируют и консультируют обратившихся по интересующим их вопросам в пределах своей компетенции.

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил гражданин, фамилии, имени, отчестве и должности лица, принявшего телефонный звонок. Время разговора не должно превышать 10 минут.

При невозможности должностного лица, ответственного за информирование, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок должен быть переадресован другому должностному лицу или обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Должностное лицо, ответственное за информирование, при личном обращении граждан в рамках процедур по информированию и консультированию, предоставляет им информацию об условиях и порядке предоставления муниципальной услуги. Время при индивидуальном устном информировании не может превышать 30 минут.

Требования к форме и характеру взаимодействия должностных лиц Учреждения, обеспечивающих предоставление муниципальной услуги, с заявителем.

При осуществлении консультирования специалист обязан предоставлять информацию:

- о перечне необходимых документов для предоставления муниципальной услуги;

- о времени приема документов;

- иную справочную информацию по запросу.

В случае поступления от гражданина письменного обращения на получение письменной консультации специалист Учреждения обязан ответить на него в течение 7 рабочих дней со дня получения обращения.

Ответы на письменные обращения направляются в письменном виде и содержат:

ответы на поставленные вопросы;

фамилию, инициалы и номер телефона исполнителя.

Ответ подписывается директором Учреждения или его заместителем.

3.2.3. При обращении заявителя через МФЦ, специалист МФЦ принимает документы от заявителя и передает в Учреждение в порядке и сроки, установленные заключенным между ними соглашением о взаимодействии.

Специалист, ответственный за прием и регистрацию, принимает заявление из МФЦ и регистрирует его в журнале регистрации не позднее дня получения заявления.

3.2.4. При обращении за получением муниципальной услуги заявитель дает согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».

3.2.5. Работник Учреждения, ответственный за прием документов (далее - работник), ведет журнал регистрации поступивших заявлений о предоставлении муниципальной услуги. Заявление регистрируется в день его поступления с проставлением на нем регистрационного номера.

В случае если заявление, представленное заявителем, не соответствует установленным настоящим административным регламентом требованиям, то оно возвращается заявителю для устранения недостатков по основанию, изложенному в пункте 2.7.1 настоящего административного регламента.

Критерием принятия решения является соответствие предъявленного заявления соответствующим требованиям, предъявленным пунктом 2.6.1 административного регламента.

Результатом данной административной процедуры является прием заявления, которое заверяется соответствующей подписью сотрудника.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация в установленном порядке заявления путем присвоения ему регистрационного номера и даты.

3.3. Административная процедура по рассмотрению заявления и принятию решения о предоставлении муниципальной услуги.

3.3.1. Юридическим фактом, являющимся основанием для начала указанной административной процедуры, является прием письменного обращения от заявителя. Должностным лицом, ответственным за выполнение настоящей административной процедуры, является руководитель Учреждения.

3.3.2. Рассмотрение заявления осуществляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней. Заявление поступает на рассмотрение к директору Учреждения, который дает поручение работникам, участвующим в предоставлении муниципальной услуги. Работники Учреждения контактируют с заявителем, предоставляют информацию по его требованию.

По результатам рассмотрения документов в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления о предоставлении муниципальной услуги принимается решение о предоставлении муниципальной услуги.

Решение о предоставлении муниципальной услуги принимается руководителем Учреждения.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация в установленном порядке в журнале регистрации предоставленных муниципальных услуг путем присвоения ему регистрационного номера и даты.

3.4. Документы, получаемые по каналам межведомственного взаимодействия (СМЭВ) отсутствуют.

Оказание услуги в электронном виде будет осуществляться согласно распоряжению Правительства Российской Федерации от 17.12.2009 N 1993-р «О первоочередных государственных и муниципальных услугах» и оказываться согласно этапам перевода их предоставления в электронном виде.

3.5. Предоставление муниципальной услуги в электронной форме осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Республики Дагестан. Состав административных процедур, предоставляемых в электронном виде, а также действий заявителя по получению информации о предоставлении муниципальной услуги в электронном виде определяются в соответствии с содержанием этапов перехода на предоставление муниципальной услуги в электронном виде.

#### 4. Формы контроля за исполнением административного регламента

4.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению муниципальной услуги, принятием решений должностными лицами Учреждения и исполнением настоящего административного регламента осуществляется руководителем Учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги.

Текущий контроль за предоставлением муниципальной услуги осуществляется путем проведения руководителем Учреждения или его заместителем, ответственным за организацию работы по предоставлению муниципальной услуги, проверок соблюдения и исполнения работником Учреждения положений настоящего административного регламента, требований к заполнению, ведению и хранению документов, регламентирующих деятельность по предоставлению муниципальной услуги.

Периодичность осуществления текущего контроля устанавливается руководителем Комитета либо лицом, уполномоченным на осуществление данного вида контроля.

Проверки осуществляются на основании планов проведения проверок (плановые проверки). Периодичность плановых проверок устанавливается руководителем Комитета.

Внеплановые проверки проводятся по конкретному обращению получателя муниципальной услуги.

4.2. Внешний контроль за деятельностью Учреждения в части соблюдения полноты и качества предоставления муниципальной услуги осуществляется

руководителем Комитета путем: проведения мониторинга основных показателей работы за определенный период; анализа обращений и жалоб граждан по вопросу оказания муниципальной услуги, проведения по фактам обращения проверок по выявленным нарушениям.

4.3. Для осуществления со своей стороны контроля за предоставлением муниципальной услуги граждане, их объединения и организации имеют право направлять индивидуальные и коллективные обращения с предложениями, рекомендациями по совершенствованию качества и порядка предоставления муниципальной услуги, а также заявления и жалобы с сообщением о нарушении должностным лицом Учреждения требований настоящего административного регламента, законодательства и иных нормативных правовых актов.

4.4. Ответственность должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления муниципальной услуги.

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

## 5. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий (бездействия) и решений органа, предоставляющего муниципальную услугу, а также должностных лиц, муниципальных служащих, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления муниципальной услуги, в досудебном порядке путем обращения непосредственно к руководителю Учреждения, Комитета и (или) в Администрацию города Махачкалы.

5.2. В досудебном (внесудебном) порядке заявитель может обжаловать решения, действия (бездействие):

- работников Учреждения – руководителю Учреждения;
- руководителя Учреждения – председателю Комитета;
- председателя Комитета – заместителю Главы Администрации города Махачкалы, курирующего Комитет и (или) Главе города Махачкалы.

5.3. Заявитель может обратиться с жалобой, в том числе в следующих случаях по форме, приведенной в приложении 4 настоящего административного регламента:

1) нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении муниципальной услуги;

2) нарушение срока предоставления муниципальной услуги;

3) требование у заявителя документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги;

4) отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами для предоставления муниципальной услуги, у заявителя;

5) отказ в предоставлении муниципальной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными

нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами Администрации города Махачкалы;

б) затребование с заявителя при предоставлении муниципальной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами Администрации города Махачкалы;

в) отказ органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.4. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе, в электронной форме в орган, предоставляющий муниципальную услугу. Жалобы на решения, принятые руководителем Учреждения подаются председателю Комитета, на решения, принятые председателем Комитета подаются заместителю Главы Администрации города Махачкалы, курирующего Комитет и (или) Главе города Махачкалы.

Жалоба может быть направлена по почте, через многофункциональный центр, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, единого портала государственных и муниципальных услуг либо портала государственных и муниципальных услуг Республики Дагестан, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

5.5. Жалоба должна содержать:

1) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее – при наличии), сведения о месте жительства заявителя – физического лица либо 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;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, либо муниципального служащего;

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

5.6. В случае если жалоба подается через представителя заявителя, также представляется документ, подтверждающий полномочия на осуществление действий от имени заявителя. В качестве документа, подтверждающего полномочия на осуществление действий от имени заявителя, может быть представлена:

а) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность (для физических лиц);

б) оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, заверенная печатью заявителя и подписанная руководителем заявителя или уполномоченным этим руководителем лицом (для юридических лиц);

в) копия решения о назначении или об избрании либо приказа о назначении физического лица на должность, в соответствии с которым такое физическое лицо обладает правом действовать от имени заявителя без доверенности.

5.7. Прием жалоб в письменной форме осуществляется органом, предоставляющим муниципальную услугу, в месте предоставления муниципальной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение муниципальной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной муниципальной услуги).

Время приема жалоб должно совпадать со временем предоставления муниципальной услуги.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В электронном виде жалоба может быть подана заявителем посредством:

а) официального сайта органа, предоставляющего муниципальную услугу, в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

б) федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;

в) портала федеральной государственной информационной системы, обеспечивающей процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершенных при предоставлении государственных и муниципальных услуг органами, предоставляющими государственные и муниципальные услуги, их должностными лицами, государственными и муниципальными служащими с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;

При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 5.6 настоящего административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.8. Жалоба рассматривается органом, предоставляющим муниципальную услугу, порядок предоставления которой был нарушен вследствие решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, его должностного лица либо муниципальных служащих. В случае если обжалуются решения руководителя органа, предоставляющего муниципальную услугу, жалоба подается в Администрацию г. Махачкалы (в порядке подчиненности) и рассматривается им в порядке, предусмотренном настоящим административным регламентом.

5.9. В случае если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 5.8 настоящего административного регламента, в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее



рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.10. Жалоба может быть подана заявителем через многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг (далее – многофункциональный центр). При поступлении жалобы многофункциональный центр обеспечивает ее передачу в уполномоченный на ее рассмотрение орган в порядке и сроки, которые установлены соглашением о взаимодействии между многофункциональным центром и органом, предоставляющим муниципальную услугу, но не позднее следующего рабочего дня со дня поступления жалобы.

При поступлении жалобы через многофункциональный центр, специалист многофункционального центра регистрирует жалобу в информационной системе многофункционального центра с присвоением жалобе регистрационного номера, и выдает заявителю расписку в получении жалобы, в которой указывается:

- место, дата и время приема жалобы заявителя;
- фамилия, имя, отчество заявителя;
- перечень принятых документов от заявителя;
- фамилия, имя, отчество специалиста, принявшего жалобу;
- способ информирования заявителя о готовности результата рассмотрения жалобы, выбранный заявителем (по электронной почте, через личный кабинет, по телефону);
- срок рассмотрения жалобы в соответствии с настоящим административным регламентом;
- способ и место получения результата рассмотрения жалобы.

При этом срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации жалобы в уполномоченном на ее рассмотрение органе.

5.11. В органе, предоставляющего муниципальную услугу, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб должностные лица, которые обеспечивают:

- а) прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями настоящего административного регламента;
- б) направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 5.9 настоящего административного регламента.

5.12. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или признаков состава преступления, должностное лицо, уполномоченное на рассмотрение жалоб, незамедлительно направляет соответствующие материалы в органы прокуратуры.

5.13. Орган, предоставляющий муниципальную услугу, обеспечивает:

- а) оснащение мест приема жалоб;
- б) информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных лиц либо муниципальных служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления муниципальных услуг, на их официальных сайтах, на Едином портале;
- в) консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органа, предоставляющего муниципальную услугу, их должностных

лиц либо муниципальных служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;

д) формирование и представление ежеквартально в вышестоящий орган отчетности о полученных и рассмотренных жалобах (в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб).

5.14. Жалоба, поступившая в орган, предоставляющий муниципальную услугу, подлежит рассмотрению должностным лицом, наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа органа, предоставляющего муниципальную услугу, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу, 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. Правительство Российской Федерации вправе установить случаи, при которых срок рассмотрения жалобы может быть сокращен.

5.15. По результатам рассмотрения жалобы, в соответствии с частью 7 статьи 11.2 Федерального закона «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», орган, предоставляющий муниципальную услугу, принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных органом, предоставляющим муниципальную услугу, опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления муниципальной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Республики Дагестан, муниципальными правовыми актами Администрации города Махачкалы;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта уполномоченного на ее рассмотрение органа.

При удовлетворении жалобы уполномоченный на ее рассмотрение орган принимает исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

5.16. Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.14, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.17. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

а) наименование органа, предоставляющего муниципальную услугу, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

б) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество (при наличии) или наименование заявителя;

г) основания для принятия решения по жалобе;

д) принятое по жалобе решение;

е) в случае, если жалоба признана обоснованной, - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата муниципальной услуги;

ж) сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

5.18. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом органа, предоставляющего муниципальную услугу.

По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) уполномоченного на рассмотрение жалобы органа, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.19. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

а) наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;

б) подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

в) наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

5.20. Уполномоченный на рассмотрение жалобы орган вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

а) наличие в жалобе нецензурных либо оскорбительных выражений, угроз жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи;

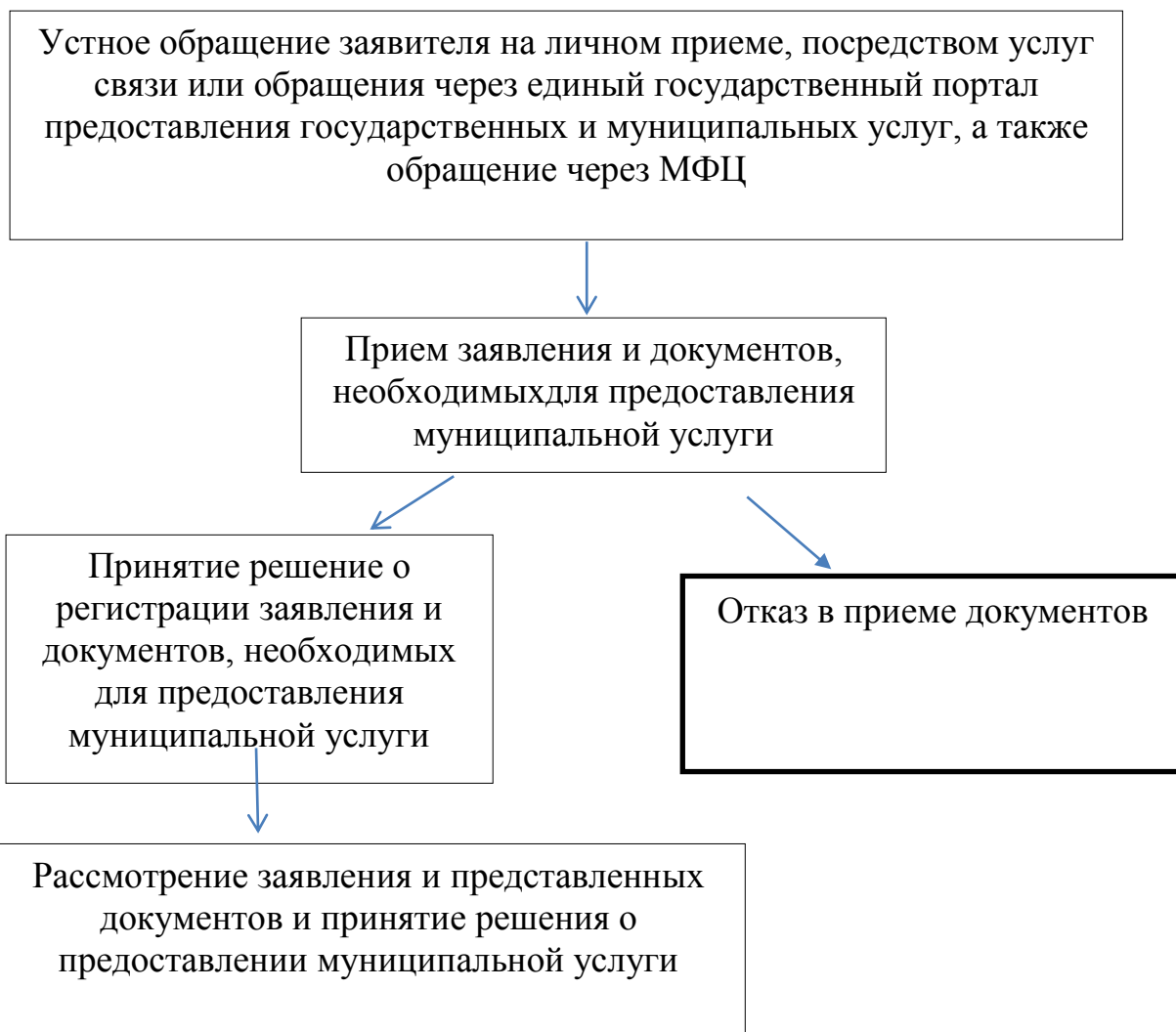
б) отсутствие возможности прочитать какую-либо часть текста жалобы, фамилию, имя, отчество (при наличии) и (или) почтовый адрес заявителя, указанные в жалобе.

## Приложение 1

к Административному регламенту  
МБУ г. Махачкалы «Городской молодежный центр»  
по предоставлению муниципальной услуги «Информирование туристов,  
субъектов туристского бизнеса и населения о туристско – рекреационном  
потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах  
организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса»

### БЛОК-СХЕМА

последовательности действий при предоставлении услуги



## Приложение 2

к Административному регламенту  
МБУ г. Махачкалы «Городской молодежный центр»  
по предоставлению муниципальной услуги  
«Информирование туристов, субъектов туристского  
бизнеса и населения о туристско – рекреационном  
потенциале города Махачкалы и предоставляемых  
туристских услугах организациями индустрии  
гостеприимства и ресторанного бизнеса»

Директору МБУ г. Махачкалы  
«Городской молодежный центр»

от \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. заявителя, место работы / организация,  
должность,

\_\_\_\_\_   
контактные данные для обратной связи.

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу Вас оказать муниципальную услугу по предоставлению информации о туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и предоставляемых туристских услугах организациями индустрии гостеприимства и ресторанного бизнеса, а именно:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

Подпись \_\_\_\_\_

## Приложение 3

к Административному регламенту  
МБУ г. Махачкалы «Городской молодежный центр»  
по предоставлению муниципальной услуги «Информирование  
туристов, субъектов туристского бизнеса и населения о  
туристско – рекреационном потенциале города Махачкалы и  
предоставляемых туристских услугах организациями индустрии  
гостеприимства и ресторанного бизнеса»

---

ФИО, должность должностного лица

---

уполномоченного рассматривать жалобу

от ФИО/наименование юридического лица  
место жительства/место нахождения  
номер контактного телефона  
адрес электронной почты (при наличии)  
почтовый адрес (по которому направляется ответ)

### ЖАЛОБА

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ  
«Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»  
прошу рассмотреть жалобу на

---

---

решение/действие (бездействие)

---

---

наименование органа, ответственного за предоставление муниципальной (государственной)

---

---

услуги/ ФИО должностного лица органа /

---

---

ФИО муниципального служащего,

---

---

решения и действия (бездействие) которых обжалуются

---

---

---

---

---

---

Подробно изложить сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) органа, предоставляющего муниципальную услугу/ должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу/ муниципального служащего

Привести доводы, на основании которых Вы не согласны с решением и действием (бездействием) органа, предоставляющего муниципальную услугу/, должностного лица органа, предоставляющего муниципальную услугу/ муниципального служащего

Приложение:

документы (копии документов), подтверждающие доводы (при наличии)

Дата

подпись

ФИО