



**УПРАВЛЕНИЕ
КУЛЬТУРЫ И ТУРИЗМА
ЛИПЕЦКОЙ ОБЛАСТИ**

ПРИКАЗ

12.10.2022 г.

№ 269

г. Липецк

Об утверждении административного регламента
предоставления государственной услуги «Аттестация
экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»

Во исполнение Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановления администрации Липецкой области от 09.08.2011 № 282 «Об утверждении Порядка разработки и утверждения административных регламентов предоставления государственных услуг исполнительными органами государственной власти Липецкой области, Порядка проведения экспертизы проектов административных регламентов предоставления государственных услуг», Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», приказываю:

Утвердить административный регламент предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (приложение).

Начальник управления

И.А. Кремнева

Приложение к приказу
управления культуры и туризма Липецкой области
«Об утверждении административного
регламента предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

Административный регламент предоставления государственной услуги
«Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков»

Раздел I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Предмет регулирования регламента

1. Административный регламент предоставления государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее - административный регламент, государственная услуга) устанавливает стандарт, сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме, с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг» (www.gosuslugi.ru) (далее - ЕПГУ) и информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о защите персональных данных, включая осуществление в рамках такого предоставления электронного взаимодействия между государственными органами и заявителем.

2. Круг заявителей

2. Заявителем на получение государственной услуги является гражданин Российской Федерации (далее - заявитель), обратившийся с запросом о предоставлении государственной услуги, выраженным в письменной или электронной форме, и соответствующий требованиям, установленным Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», а также специальным требованиям к экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам, установленным Правительством Российской Федерации:

а) иметь среднее профессиональное образование или высшее образование;

б) иметь дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика, за исключением соискателей, получивших среднее профессиональное образование или высшее образование в сфере туризма по программам, включающим в себя дисциплину (модуль) по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-переводчиками соответствующих услуг;

г) свободно владеть иностранным языком, на котором предполагается оказывать услуги гида-переводчика по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту.

д) обладать специальными познаниями в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

е) в случае прохождения аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, оказывающих услуги на национальных туристских маршрутах, туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, иметь стаж работы в качестве экскурсовода или гида-переводчика не менее 3 лет.

3. Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

3. Информирование о порядке и ходе предоставления государственной услуги осуществляется управлением культуры и туризма Липецкой области (далее - Управление), областным бюджетным учреждением «Уполномоченный многофункциональный центр по предоставлению государственных и муниципальных услуг Липецкой области» и его структурными подразделениями (далее - УМФЦ) с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», включая ЕПГУ, средств телефонной связи, средств массовой информации, информационных материалов, путем направления письменного ответа на обращение заявителя по почте, при личном приеме заявителей в Управлении или УМФЦ.

4. На официальном сайте Управления (www.kultura48.ru), ЕПГУ, в информационной системе «Региональный реестр государственных и муниципальных услуг» (www.admlip.ru/activities/gos_uslugi/reestr-uslug/) (далее - Региональный реестр) размещается информация о предоставлении государственной услуги следующего содержания:

текст административного регламента с приложениями;

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

круг заявителей;

исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, требования к оформлению указанных документов, а также перечень документов, которые заявитель вправе представить по собственной инициативе;

порядок и способы подачи документов, предоставляемых заявителем для предоставления государственной услуги;

срок предоставления государственной услуги;

результаты предоставления государственной услуги, порядок представления документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги;

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

справочная информация (сведения о месте нахождения (адресе), графике работы, справочных телефонах, адреса интернет-сайтов и электронной почты Управления);

исчерпывающий перечень оснований для приостановления или отказа в предоставлении государственной услуги;

о праве заявителя на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги;

формы заявлений (уведомлений, сообщений), используемые при предоставлении государственной услуги;

иная информация о предоставлении государственной услуги.

Информация на ЕПГУ и официальном сайте Управления о порядке и сроках предоставления государственной услуги предоставляется заявителю бесплатно.

Доступ к информации о сроках и порядке предоставления государственной услуги осуществляется без выполнения заявителем каких-либо требований, в том числе без использования программного обеспечения, установка которого на технические средства заявителя требует заключения лицензионного или иного соглашения с правообладателем программного обеспечения, предусматривающего взимание платы, регистрацию или авторизацию заявителя или предоставление им персональных данных.

5. Сведения о местах нахождения, о номерах телефонов для справок, адресах интернет-сайтов и электронной почты, графике (режиме) работы Управления, УМФЦ размещаются на официальных сайтах Управления, УМФЦ (<http://www.umfc48.ru>), в Региональном реестре, на ЕПГУ.

6. УМФЦ осуществляет прием заявителей для предоставления государственной услуги в соответствии с графиком работы, утверждаемым руководителем УМФЦ.

Управление осуществляет прием заявителей в соответствии с графиком работы Управления.

7. При ответах на телефонные звонки и устные обращения уполномоченный специалист Управления, в функции которого входит предоставление государственной услуги (далее – уполномоченный специалист), подробно и в вежливой (корректной) форме консультирует обратившихся заявителей по интересующим их вопросам. Ответ на телефонный звонок должен содержать информацию о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и должности специалиста, принявшего телефонный звонок.

При невозможности специалиста, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы телефонный звонок должен быть переадресован (переведен) на другое должностное лицо или же обратившемуся должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

8. Письменные обращения о порядке предоставления государственной услуги рассматриваются специалистами Управления с учетом времени подготовки ответа заявителю в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения. Ответ на письменное

обращение дается специалистом в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии и инициалов, номера телефона исполнителя. Ответ подписывается начальником Управления.

9. При консультировании по электронной почте ответ на обращение направляется на электронный адрес заявителя в срок, не превышающий 30 календарных дней с момента регистрации обращения.

Консультации предоставляются по вопросам:

графика работы;

перечня документов, необходимых для предоставления заявителям государственной услуги;

порядка и условий предоставления государственной услуги;

сроков предоставления государственной услуги;

оснований прекращения государственной услуги;

порядка обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Управления и УМФЦ, предоставляющих государственную услугу.

Если заявитель подавал заявку на предоставление государственной услуги через ЕПГУ, то информацию о ходе предоставления государственной услуги заявитель может получить в личном кабинете на ЕПГУ.

10. Время ожидания в очереди для получения информации о процедуре предоставления государственной услуги при личном обращении заявителей в Управление не должно превышать 15 минут.

11. Консультирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляются бесплатно в соответствии с режимом работы Управления.

12. Управление обеспечивает в установленном порядке размещение и актуализацию справочной информации в соответствующем разделе регионального реестра и на официальном сайте Управления.

Раздел II. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4. Наименование государственной услуги

13. Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков.

5. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

14. Предоставление государственной услуги осуществляется Управлением.

15. Согласно пункту 3 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее - Федеральный закон) Управление или УМФЦ не вправе требовать от заявителя осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы и организации, за

исключением получения услуг и получения документов и информации, включенных в Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный постановлением администрации Липецкой области от 23 ноября 2011 года № 414 «Об утверждении Перечня услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления исполнительными органами государственной власти Липецкой области государственных услуг и предоставляются организациями, участвующими в предоставлении государственных услуг».

При предоставлении государственной услуги Управление взаимодействует с Федеральным казначейством по Липецкой области и УМФЦ.

6. Описание результата предоставления государственной услуги

16. Результатами предоставления государственной услуги является:

- выдача заявителю аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо отказ в аттестации;

- выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае утраты;

- переоформление аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае изменения фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

7. Срок предоставления государственной услуги, в том числе с учетом необходимости обращения в организации, участвующие в предоставлении государственной услуги, срок приостановления предоставления государственной услуги в случае, если возможность приостановления предусмотрена действующим законодательством Российской Федерации и Липецкой области, срок выдачи (направления) документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги

17. Срок предоставления государственной услуги не должен превышать 76 рабочих дней с момента регистрации обращения заявителя на предоставление государственной услуги.

Выдача дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки осуществляется Управлением в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о выдаче дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки.

Внесение изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика осуществляется Управлением в течение 10 рабочих дней со дня обращения заявителя в

Управление с заявлением о внесении изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку.

18. В случае необходимости получения дополнительной информации и уточнения имеющихся сведений, необходимых для предоставления государственной услуги, срок предоставления государственной услуги может быть продлен начальником Управления не более чем на 20 рабочих дней, с сообщением заявителю о продлении срока предоставления государственной услуги.

В случае принятия аттестационной комиссией решения об аттестации заявителя Управление в день подписания протокола аттестационной комиссии выдает аттестат экскурсовода (гида) по форме, утвержденной Постановлением Правительства Российской Федерации от 07.05.2022 №833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее – Постановление), (Приложение 1 к административному регламенту) или аттестат гида-переводчика по форме, утвержденной Постановлением, (Приложение 2 к административному регламенту). В течение 15 дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии Управление выдает экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика по форме, утвержденной Управлением.

В случае отказа в аттестации решение аттестационной комиссии направляется Управлением заявителю по адресу электронной почты через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день подписания протокола аттестационной комиссии.

19. Выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае утраты и переоформление аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика в случае изменения фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика, осуществляются в сроки, установленные подразделами 28,29 административного регламента.

8. Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

20. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте Управления в сети «Интернет», в Региональном реестре и ЕПГУ.

9. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем,

способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

21. Для предоставления государственной услуги заявитель подает заявление по форме, установленной Приложением 3 к административному регламенту, непосредственно в Управление либо через УМФЦ или направляется почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты Управления через сеть «Интернет» либо посредством ЕПГУ.

К заявлению прилагаются следующие документы:

копия документа, удостоверяющего личность соискателя и подтверждающего гражданство Российской Федерации или гражданство иностранного государства (если международным договором Российской Федерации предусмотрена возможность осуществления иностранным гражданином деятельности в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика);

копии документов о получении заявителем среднего профессионального или высшего образования;

копии документов о получении заявителем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика. Копии документов не предоставляются заявителем, получившим среднее профессиональное образование или высшее образование в сфере туризма по программам, включающим в себя дисциплину (модуль) по оказанию экскурсоводами (гидами) или гидами-переводчиками соответствующих услуг, а также заявителями, имеющими стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 5 лет;

копии документов, подтверждающих наличие у заявителя необходимого стажа работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика, - в случаях, установленных частью 4 статьи 2 Федерального закона от 20.04.2021 № 93-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников», подпунктом «е» пункта 2 административного регламента;

цифровая цветная фотография размером 3 на 4 сантиметра.

Документами, подтверждающими наличие у заявителя необходимого стажа работы, являются:

копии трудовых договоров, трудовых книжек или сведений о трудовой деятельности в соответствии со статьей 66.1 Трудового кодекса Российской Федерации;

копии гражданско-правовых договоров;

сведения о регистрации соискателя в качестве индивидуального предпринимателя с осуществлением видов экономической деятельности по

Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности 79.11, 79.12 и (или) 79.90;

сведения о постановке заявителя на учет в качестве плательщика налога на профессиональный доход с приложением копий чеков, сформированных при производстве расчетов при оказании услуг в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

копии аттестата, свидетельства либо иного документа, подтверждающего уровень квалификации экскурсовода (гида) или гида-переводчика, считающегося действительным в соответствии с частью 3 статьи 2 Федерального закона «О внесении изменений в Федеральный закон «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» в части правового регулирования деятельности экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков и инструкторов-проводников», - в случае отсутствия сведений об указанных документах в федеральной информационной системе «Федеральный реестр сведений о документах об образовании и (или) о квалификации, документах об обучении».

22. Для осуществления административной процедуры «Замена аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика» экскурсовод (гид) или гид-переводчик обращается в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации с заявлением о выдаче дубликата аттестата по форме, установленной Приложением 4 к административному регламенту, непосредственно в Управление или через УМФЦ либо направляет почтовым отправлением с уведомлением о вручении или в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты Управления через сеть «Интернет» либо посредством ЕПГУ.

К заявлению о выдаче дубликата аттестата должна прилагаться копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины, подтверждающего уплату государственной пошлины, в случаях, предусмотренных пунктом 30 административного регламента.

23. Для осуществления административной процедуры «Внесение изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика» экскурсовод (гид) или гид-переводчик в срок, не превышающий один месяц со дня произошедших изменений, направляет в Управление заявление, установленной Приложением 5 к административному регламенту, оформленное в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты уполномоченного органа субъекта Российской Федерации через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ.

К заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика, а также копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины, в случаях, предусмотренных пунктом 30 административного регламента.

24. В случае подачи заявления представителем заявителя должен быть представлен документ, устанавливающий полномочия представителя

заявителя на представление документов в Управление, оформленный в установленном законодательством Российской Федерации порядке.

25. Заявление о предоставлении государственной услуги заполняется заявителем разборчиво, в машинописном виде или от руки на русском языке. При заполнении не допускается использование сокращений слов и аббревиатур. На заявлении о предоставлении государственной услуги ставятся личная подпись заявителя и дата обращения.

26. Документы, прилагаемые к заявлению, должны быть четкими для прочтения, оформлены в машинописном виде на русском языке.

27. Документы, составленные на иностранном языке без дублирования в них записей на государственном языке Российской Федерации (русском языке) должны быть представлены с заверенным в установленном порядке переводом на русский язык.

28. Ответственность за достоверность и полноту представляемых сведений и документов возлагается на заявителя.

29. При направлении заявления и документов, указанных в пункте 21-23 административного регламента заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально или органами, выдавшими данные документы, в установленном порядке.

10. Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, иных органов и организаций и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

30. Заявителем по собственной инициативе может быть представлен документ об уплате государственной пошлины.

В случае уплаты государственной пошлины в безналичной форме представляется платежное поручение с отметкой банка или Федерального казначейства по Липецкой области (иного органа, осуществляющего открытие и ведение счетов), в том числе производящего расчеты в электронной форме, о его исполнении.

В случае уплаты государственной пошлины в наличной форме представляется квитанция, выданная банком, либо квитанция, выданная должностным лицом или кассой органа, в который производилась оплата.

Уполномоченный специалист проверяет факт уплаты государственной пошлины с использованием информации об уплате государственной пошлины, содержащейся в Государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах (далее - ГИС ГМП).

При отсутствии информации об уплате государственной пошлины в ГИС ГМП заявителю предлагается представить документ об уплате государственной пошлины.

11. Указание на запрет требовать от заявителя

31. Запрещено требовать от заявителя:

представления документов и информации или осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами, регулирующими отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги;

представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области находятся в распоряжении исполнительных органов государственной власти Липецкой области, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных исполнительным органам государственной власти Липецкой области и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

представление документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалась при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, указанных в подпункте 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

осуществления действий, в том числе согласований, необходимых для получения государственной услуги и связанных с обращением в иные государственные органы, органы местного самоуправления, организации, за исключением получения услуг и получения документов и информации, предоставляемых в результате предоставления таких услуг, включенных в перечни, указанные в части 1 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральными законами.

12. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме

документов, необходимых для предоставления государственной услуги

32. Основаниями для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги являются:

несоответствие заявления формам, установленным Приложениями 3-5 административного регламента и требованиям, установленным административным регламентом;

представление документов, составленных на иностранном языке, а также документов, верность перевода и подлинность подписи переводчика которых не удостоверены нотариально;

наличие в документах приписок, зачеркнутых слов, исправлений, а также документов, исполненных карандашом, документов с серьезными повреждениями, не позволяющими однозначно истолковать их содержание, документов, оформленных с нарушением требований, предусмотренных законодательством Российской Федерации;

подача документов представителем заявителя, не имеющим доверенности.

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

33. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

34. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 административного регламента;

представление документов и сведений, указанных в пунктах 21-23 административного регламента, не в полном объеме;

поступление заявления об аттестации, указанного в части двадцать пятой статьи 4.4 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», от соискателя до истечения шести месяцев со дня принятия в отношении его решения о прекращении действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

представление заявителем документов, содержащих недостоверные сведения.

35. Заявители имеют право повторно обратиться в Управление за получением государственной услуги после устранения предусмотренных пунктом 34 административного регламента оснований для отказа в предоставлении государственной услуги.

14. Перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги

36. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, в том числе сведения о документе (документах), выдаваемом (выдаваемых) организациями, участвующими в предоставлении государственной услуги, отсутствуют.

15. Порядок, размер и основания взимания государственной пошлины или иной платы, взимаемой за предоставление государственной услуги

37. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги взимается в порядке и размерах, установленных подпунктом 72 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации.

Информация о банковских реквизитах для уплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги размещается на информационном стенде в Управлении и на сайте Управления в сети «Интернет», на ЕПГУ.

16. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, включая информацию о методике расчета размера такой платы

38. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, отсутствуют, плата за их предоставление не взимается.

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

39. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявителем заявления о предоставлении государственной услуги и при получении результата предоставления государственной услуги - 15 минут.

18. Срок и порядок регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги, в том числе в электронной форме

40. Заявление о предоставлении государственной услуги регистрируется в день поступления уполномоченным специалистом Управления.

41. Если документы (копии документов), направленные почтовым отправлением, получены после окончания рабочего времени Управления, днем их получения считается следующий рабочий день.

42. Заявление о предоставлении государственной услуги в форме электронного документа регистрируется не позднее рабочего дня, следующего за днем его поступления.

43. Регистрация заявления о предоставлении государственной услуги и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, поступивших в Управление в выходной (нерабочий или праздничный) день, осуществляется в первый следующий за ним рабочий день.

44. Регистрация заявления осуществляется путем внесения в журнал регистрации заявлений номера заявления и даты его поступления.

19. Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к месту ожидания и приема заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления такой услуги, в том числе к обеспечению доступности для инвалидов указанных объектов в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов

45. Все помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям.

46. Помещения должны быть оборудованы противопожарной системой, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации, системой охраны.

47. Каждое рабочее место специалистов должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствам, бумагой, расходными материалами, канцелярскими товарами в количестве, достаточном для предоставления государственной услуги.

48. Требования к размещению мест ожидания:

места ожидания должны быть оборудованы стульями (кресельными секциями) и (или) скамьями (банкетками);

количество мест ожидания определяется исходя из фактической нагрузки и возможностей для их размещения в здании, но не может составлять менее 3 мест.

49. Требования к оформлению входа в здание:

здание должно быть оборудовано удобной лестницей с поручнями для свободного доступа заявителей в помещение;

центральный вход в здание должен быть оборудован информационной табличкой (вывеской), содержащей информацию о наименовании и режиме работы Управления;

вход и выход из здания оборудуются соответствующими указателями;

информационные таблички должны размещаться рядом с входом либо на двери входа так, чтобы их хорошо видели посетители;

фасад здания (строения) должен быть оборудован осветительными приборами;

на прилегающей территории к зданию, в котором осуществляется прием

граждан, оборудуются места для парковки автотранспортных средств, из которых не менее 10 процентов мест (но не менее 1 места) должны быть предназначены для парковки специальных автотранспортных средств инвалидов, доступ заявителей к которым является бесплатным.

50. Требования к местам для информирования, предназначенным для ознакомления заявителей с информационными материалами: места оборудуются информационными стендами, которые должны быть максимально заметны, хорошо просматриваемы и функциональны (информационные стенды могут быть оборудованы карманами формата А4, в которых размещаются информационные листки).

51. Требования к местам приема заявителей:

кабинеты приема заявителей должны быть оборудованы информационными табличками с указанием: номера кабинета; фамилии, имени, отчества и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги; времени перерыва на обед;

рабочее место должностного лица должно обеспечивать ему возможность свободного входа и выхода из помещения при необходимости;

место для приема заявителей должно быть снабжено стулом, иметь место для письма и раскладки документов.

52. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного заявителя.

53. В здании, в котором предоставляется государственная услуга, создаются условия для прохода инвалидов и мобильных групп населения. Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Вход в здание оборудуется пандусом.

54. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны иметь расширенные проходы, позволяющие обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски, а также должны быть оборудованы устройствами для озвучивания визуальной, текстовой информации, надписи, знаки, иная текстовая и графическая информация дублируются знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях и сопровождению.

55. В целях получения инвалидами государственной услуги Управление должно обеспечивать:

допуск в здание, в котором предоставляется услуга, или к месту предоставления услуги собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение, выданного по форме и в порядке, которые определяются Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации;

допуск в здание сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика.

На стоянке должны быть предусмотрены места для парковки специальных транспортных средств инвалидов. За пользование парковочным

местом плата не взимается.

20. Показатели доступности и качества государственной услуги, в том числе количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги и их продолжительность, возможность получения государственной услуги в многофункциональном центре предоставления государственных и муниципальных услуг, возможность либо невозможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении органа, предоставляющего государственную услугу, по выбору заявителя (экстерриториальный принцип), возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий

56. Показателями доступности государственной услуги являются:

- открытость информации о государственной услуге;
- возможность подачи заявления на предоставление государственной услуги и документов (содержащихся в них сведений), необходимых для предоставления государственной услуги через УМФЦ;
- возможность подачи запросов, документов, информации, необходимых для получения государственной услуги в любом структурном подразделении УМФЦ, расположенных на территории Липецкой области, по выбору заявителя независимо от его места жительства или места пребывания;
- точное соблюдение требований законодательства и административного регламента при предоставлении государственной услуги;
- вежливость и корректность лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги;
- возможность выбора заявителем формы обращения за предоставлением государственной услуги (лично, посредством почтового отправления, в электронной форме);
- размещение формы заявления на ЕПГУ, обеспечение доступа для заполнения заявления в форме электронного документа, его копирования, сохранения, печати на бумажном носителе;
- возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги на протяжении всего срока ее предоставления, в том числе с использованием ЕПГУ;
- физическая доступность помещений, в которых предоставляется государственная услуга, для граждан с ограничениями жизнедеятельности.

Показателями качества государственной услуги являются:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги, в том числе административных процедур;
- обоснованность отказов в предоставлении государственной услуги;
- отсутствие обоснованных жалоб на действия (бездействие) должностных лиц;

обеспечение возможности оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ.

57. При обращении за предоставлением государственной услуги заявитель взаимодействует с уполномоченным специалистом не более пяти раз.

Продолжительность одного взаимодействия заявителя с уполномоченным специалистом не превышает 15 минут.

Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении Управления по выбору заявителя (экстерриториальный принцип) не предусмотрена.

21. Иные требования, в том числе учитывающие особенности предоставления государственной услуги в многофункциональных центрах предоставления государственных и муниципальных услуг по экстерриториальному принципу (в случае, если государственная услуга предоставляется по экстерриториальному принципу) и особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

58. Особенности предоставления государственной услуги в УМФЦ определяются разделом VI Регламента.

59. Для получения государственной услуги заявителям предоставляется возможность представить заявление о предоставлении государственной услуги и документы, необходимые для предоставления государственной услуги, в форме электронного документа: через ЕПГУ путем заполнения специальной интерактивной формы (с предоставлением возможности автоматической идентификации (нумерации) обращений).

60. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в электронной форме заявление о предоставлении государственной услуги и прилагаемые к нему документы подписываются в соответствии с Федеральным законом от 6 апреля 2011 года № 63-ФЗ «Об электронной подписи» простой электронной подписью, либо усиленной неквалифицированной электронной подписью, либо усиленной квалифицированной электронной подписью, соответствующей одному из следующих классов средств электронной подписи: КС1, КС2, КС3.

При необходимости использования информации электронного документа в бумажном документообороте может быть сделана бумажная копия электронного документа.

Бумажный документ, полученный в результате распечатки соответствующего электронного документа, может признаваться бумажной копией электронного документа при выполнении следующих условий: бумажный документ содержит всю информацию из соответствующего электронного документа, а также:

- оттиск штампа (или собственноручную запись специалиста Управления) с текстом «Копия электронного документа верна»;

- собственноручную подпись специалиста Управления, его фамилию, должность и дату создания бумажного документа - копии электронного документа.

Указанная информация размещается на той же стороне листа документа, на которой началось размещение информации соответствующего электронного документа.

Если документ продолжается на другой стороне листа или на других листах, то дополнительная заверяющая подпись без расшифровки фамилии и должности ставится на каждом листе, на одной или на обеих сторонах, на которых размещена информация.

Допускается брошюрование листов многостраничных документов и заверение первой и последней страниц.

Страницы многостраничных документов нумеруются.

61. Заявителям обеспечивается возможность получения информации о предоставляемой государственной услуге на официальном сайте Управления в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на ЕПГУ.

62. Для заявителей обеспечивается возможность осуществлять с использованием ЕПГУ получение сведений о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной или муниципальной услуги.

63. При направлении заявления и документов в форме электронных документов обеспечивается возможность направления заявителю сообщения в электронном виде, подтверждающего их прием и регистрацию.

Раздел III. СОСТАВ, ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ И СРОКИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ), ТРЕБОВАНИЯ К ПОРЯДКУ ИХ ВЫПОЛНЕНИЯ, В ТОМ ЧИСЛЕ ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В ЭЛЕКТРОННОЙ ФОРМЕ

22. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий)

64. Организация предоставления государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги с приложенными к нему документами;

принятие решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги;

проведение квалификационного экзамена в форме тестирования и практического задания;

подача и рассмотрение апелляций;

выдача аттестата и нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

замена аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

внесение изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную

карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

прекращение действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

23. Прием и регистрация заявления о предоставлении государственной услуги с приложенными к нему документами

65. Основанием для начала исполнения административной процедуры является поступление заявления и документов, указанных в пункте 21 административного регламента, заявителем непосредственно в Управление или через УМФЦ либо посредством почтового отправления с уведомлением о вручении или в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты Управления через сеть «Интернет» либо посредством ЕПГУ.

66. При подаче заявления и документов заявителем непосредственно в Управление административная процедура осуществляется специалистом по приему документов.

Поступившие документы о предоставлении государственной услуги регистрируются в Системе электронного документооборота Правительства Липецкой области должностным лицом Управления, ответственным за делопроизводство, в установленном порядке в день поступления.

67. При личном обращении заявителя в Управление уполномоченный специалист устанавливает личность заявителя.

Заявление заполняется заявителем лично в одном экземпляре, подписывается с указанием даты составления заявления по форме, предусмотренной Приложением 3 административного регламента.

Максимальный срок выполнения административного действия - 15 минут.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 1 рабочий день со дня поступления заявления в Управление.

При соответствии документов установленным требованиям уполномоченный специалист выдает заявителю расписку в получении документов с указанием их перечня и даты принятия.

При выявлении несоответствия документов установленным требованиям заявление с документами возвращаются заявителю.

68. При подаче заявления и прилагаемых к нему документов через УМФЦ административная процедура осуществляется работником УМФЦ в порядке, установленном подразделе 53 раздела VI административного регламента.

69. Возможность направления заявления и документов через ЕПГУ предоставляется только заявителям, зарегистрированным на ЕПГУ.

70. Если заявитель не зарегистрирован на ЕПГУ в качестве пользователя, то ему необходимо пройти процедуру регистрации в соответствии с правилами регистрации граждан на ЕПГУ.

71. Заявитель несет ответственность за достоверность представленных сведений и документов.

72. Критерии принятия решения: наличие либо отсутствие оснований отказа в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления, предусмотренных пунктом 32 административного регламента.

73. Результат административной процедуры: прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги либо отказ в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

74. Способ фиксации результата – выдача уполномоченным специалистом заявителю расписки в получении документов с указанием их перечня и даты принятия.

24. Принятие решения о предоставлении государственной услуги либо отказе в предоставлении государственной услуги

75. Основание для начала административной процедуры: прием заявления и документов, предусмотренных пунктом 21 административного регламента, для предоставления государственной услуги.

76. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист.

77. Уполномоченный специалист при поступлении заявления заявителя осуществляет следующие действия:

проверяет наличие и соответствие представленных заявителем документов, необходимых для предоставления государственной услуги, предусмотренным административным регламентом.

Максимальный срок выполнения административного действия - 3 рабочих дня.

78. Основанием для отказа в допуске заявителя к следующей административной процедуре - прохождению квалификационного экзамена являются:

несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 2 административного регламента;

представление документов и сведений, указанных в пункте 21 административного регламента, не в полном объеме;

поступление заявления об аттестации, указанного в части двадцать пятой статьи 4.4 Федерального закона от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», от соискателя до истечения шести месяцев со дня принятия в отношении его решения о прекращении действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

наличие недостоверных сведений в документах, представленных соискателем для аттестации.

Управление уведомляет заявителя о принятом решении в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день принятия такого решения.

Максимальный срок выполнения административного действия - 1 рабочий день.

79. Уведомление о допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена содержит информацию о принятом решении, фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, информацию о дате, месте и времени проведения квалификационного экзамена.

80. Уведомление об отказе в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена содержит информацию о принятом решении, фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, основания для отказа в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

81. В случае отказа в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена в соответствии с пунктом 34 административного регламента, заявитель после устранения причины отказа в допуске к прохождению квалификационного экзамена имеет право в течение 30 дней со дня получения уведомления об отказе в доступе повторно направить заявление.

82. Критерии принятия решения: наличие либо отсутствие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, предусмотренных пунктом 34 административного регламента.

83. Результат административной процедуры: допуск или отказ в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

84. Способ фиксации результата: уведомление заявителя о принятом решении в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день принятия такого решения.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 4 рабочих дня.

25. Проведение квалификационного экзамена в форме тестирования и практического задания

85. Основание для начала административной процедуры: допуск заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

86. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист.

87. В случае если заявитель не может по уважительной причине пройти в установленный срок квалификационный экзамен, ему предоставляется возможность по его заявлению согласно Приложению 6 к административному регламенту, оформленному в бумажном виде или в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ, сдать квалификационный экзамен в иное время, но не позднее 10 рабочих дней со дня, установленного для проведения квалификационного экзамена.

Заявление заявителя, с указанием причины невозможности прибытия для прохождения квалификационного экзамена, представляется в Управление не позднее 2 рабочих дней до дня прохождения квалификационного экзамена, указанного в уведомлении о допуске к квалификационному экзамену. При этом заявителю направляется новое уведомление Управления о допуске к прохождению квалификационного экзамена с указанием даты, времени и места его проведения.

88. Квалификационный экзамен принимается аттестационной комиссией, создаваемой Управлением. Аттестационная комиссия устанавливает сроки проведения квалификационных экзаменов. Информацию о сроках проведения квалификационных экзаменов Управление размещает на своем сайте в сети «Интернет» не менее чем за 30 календарных дней до дня начала проведения квалификационных экзаменов.

89. Квалификационный экзамен проводится путем личного присутствия заявителя или посредством видео-конференц-связи (при наличии таких сведений в заявлении заявителя) в форме тестирования и практического задания, в порядке и сроках, согласно Постановлению.

90. По результатам квалификационного экзамена аттестационная комиссия принимает решение об аттестации заявителя либо об отказе в аттестации по основаниям, указанным в части семнадцатой статьи 4.4 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации». Указанное решение принимается в день проведения заключительного этапа квалификационного экзамена.

91. Решение аттестационной комиссии оформляется протоколом заседания аттестационной комиссии в течение 3 рабочих дней со дня проведения заключительного этапа квалификационного экзамена.

92. Решение аттестационной комиссии направляется Управлением заявителю на адрес электронной почты через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

93. Решение об отказе в аттестации может быть обжаловано заявителем в судебном порядке.

94. Заявитель, которому отказано в аттестации, вправе вновь обратиться в Управление с заявлением не ранее чем по истечении 30 дней со дня принятия решения об отказе в аттестации.

95. Заявитель, не прошедший квалификационный экзамен, вправе подать апелляцию в Управление в течение 2 рабочих дней, следующих за днем объявления результатов квалификационного экзамена.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 43 рабочих дня.

96. Критерий принятия решения об аттестации заявителя: результат тестирования является удовлетворительным и практическое задание было зачтено аттестационной комиссией.

97. Критериями принятия решения об отказе в аттестации заявителя: неудовлетворительная оценка, полученная в ходе тестирования, либо невыполнение практического задания.

98. Результат административной процедуры: оформление решения аттестационной комиссии протоколом заседания аттестационной комиссии.

99. Способ фиксации результата: направление решения аттестационной комиссии Управления об аттестации или об отказе в аттестации заявителю через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

26. Подача и рассмотрение апелляций

100. Основание для начала административной процедуры: подача заявителем апелляции в Управление на результат квалификационного экзамена (далее - апелляция).

101. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист, назначенный Управлением.

102. Заявитель, не прошедший квалификационный экзамен, вправе подать апелляцию в Управление в течение 2 рабочих дней, следующих за днем объявления результатов квалификационного экзамена.

103. В апелляции, составляемой в произвольной форме указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) заявителя, адрес электронной почты, информация о намерении лично присутствовать при рассмотрении апелляции, в том числе посредством видео-конференц-связи, а также суть апелляции.

104. Для рассмотрения апелляций Управление формирует апелляционную комиссию. Персональный состав комиссии и ее председатель утверждаются Управлением.

В состав апелляционной комиссии не могут входить члены аттестационной комиссии.

105. Апелляция должна быть рассмотрена не позднее 10 рабочих дней с даты ее поступления в Управление.

В случае наличия в апелляции указания на намерение заявителя лично присутствовать при рассмотрении его апелляции Управление не позднее 5 рабочих дней до дня заседания апелляционной комиссии направляет на адрес электронной почты заявителя, указанный в апелляции, уведомление с информацией о дате, времени и месте заседания апелляционной комиссии, а также с адресом электронной почты для обратной связи. После получения указанного уведомления заявитель направляет на адрес электронной почты, указанный в уведомлении, подтверждение своего личного присутствия или

отказ от присутствия при рассмотрении его апелляции не позднее 3 рабочих дней до дня заседания апелляционной комиссии.

106. Заседания апелляционной комиссии проводятся по мере необходимости по месту нахождения Управления. Дата заседания апелляционной комиссии определяется председателем апелляционной комиссии.

107. Члены апелляционной комиссии участвуют в работе такой комиссии лично, делегирования полномочий не допускается. Заседание апелляционной комиссии является правомочным, если на нем присутствует более половины состава указанной комиссии. Апелляционная комиссия рассматривает только доводы претендента о несогласии с результатами квалификационного экзамена, изложенные в апелляции, и принимает решение по каждому вопросу апелляции. Решение апелляционной комиссии по всем вопросам считается принятым, если за него проголосовало более половины присутствующих на заседании членов апелляционной комиссии. Голосование проводится открыто. При голосовании каждый член апелляционной комиссии имеет один голос. Заочного голосования не допускается. При равенстве голосов членов апелляционной комиссии голос председательствующего является решающим.

108. В отношении апелляции апелляционная комиссия принимает следующие решения:

- об удовлетворении апелляции (полном или частичном);
- об отказе в удовлетворении апелляции.

109. Решение апелляционной комиссии оформляется протоколом, в котором указываются дата, время и место проведения заседания, фамилии, инициалы членов апелляционной комиссии и иных лиц, присутствующих на заседании, данные заявителя, указанные в пункте 103 административного регламента, мнение членов апелляционной комиссии по каждому из рассматриваемых вопросов апелляции, результаты голосования, принятое членами апелляционной комиссии решение. Член апелляционной комиссии, не согласный с решением апелляционной комиссии, излагает в письменной форме свое особое мнение, которое прилагается к протоколу заседания апелляционной комиссии.

В случае принятия решения об удовлетворении апелляции (полном или частичном) указывается результат соответствующего этапа квалификационного экзамена.

Протокол апелляционной комиссии подписывается председателем апелляционной комиссии.

110. В случае если по результатам рассмотрения апелляции изменяется результат тестирования, Управление в течение 3 рабочих дней с даты заседания апелляционной комиссии направляет заявителю уведомление в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной

электронной подписью, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ, о допуске заявителя к прохождению практического задания, содержащее фамилию, имя и отчество (при наличии) заявителя, информацию о дате, месте и времени проведения практического задания, квалификационного экзамена.

111. В случае если по результатам рассмотрения апелляции изменяется общий результат квалификационного экзамена, аттестационная комиссия вносит изменения в протокол аттестационной комиссии.

112. Результаты рассмотрения апелляции в виде выписки из протокола в течение 3 рабочих дней с даты заседания апелляционной комиссии направляются Управлением на адрес электронной почты заявителя, указанный в апелляции.

113. Управление на основании протокола аттестационной комиссии с внесенными в него изменениями в соответствии с пунктом 103 административного регламента вносит сведения об экскурсоводе (гиде) и гиде-переводчике в реестр, выдает аттестат и нагрудную идентификационную карточку в порядке и сроки, которые установлены пунктами 119 и 122 административного регламента.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 13 рабочих дней.

114. Критерии принятия решения: наличие либо отсутствие оснований для отказа в аттестации.

115. Результат административной процедуры: подписание протокола заседания апелляционной комиссии и в случае, если по результатам рассмотрения апелляции изменяется общий результат квалификационного экзамена, аттестационная комиссия вносит изменения в протокол аттестационной комиссии.

116. Способ фиксации результата: результаты рассмотрения апелляции в виде выписки из протокола в течение 3 рабочих дней с даты заседания апелляционной комиссии направляются Управлением на адрес электронной почты заявителя, указанный в апелляции.

27. Выдача аттестата и нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика

117. Основание для начала административной процедуры: принятие решения аттестационной комиссии об аттестации заявителя.

118. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист.

119. В случае принятия аттестационной комиссией решения об аттестации заявителя Управление в день подписания протокола аттестационной комиссии вносит сведения об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-

переводчиков (далее - реестр) в соответствии с порядком ведения реестра, установленным Правительством Российской Федерации, и выдает аттестат экскурсовода (гида) по форме согласно Приложению 1 или аттестат гида-переводчика по форме согласно Приложению 2 к административному регламенту.

120. Запись об аттестации соискателя в реестре признается подтверждением прохождения аттестации.

121. Наличие аттестата позволяет экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику оказывать услуги в субъекте, в отношении которого выдан аттестат.

В случае если гид-переводчик, которому в соответствии с настоящим административным регламентом выдан аттестат, не владеет иностранным языком, знание которого необходимо для перевода и оказания туристам (экскурсантам) услуг гида-переводчика по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту, гид-переводчик либо организация или индивидуальный предприниматель, оказывающие услуги гида-переводчика, вправе дополнительно привлечь лицо, владеющее соответствующим иностранным языком, для обеспечения оказания услуг по переводу.

122. В течение 15 рабочих дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии Управление выдает экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика по форме, утвержденной Управлением (далее - нагрудная идентификационная карточка).

Максимальный срок выполнения административной процедуры 15 рабочих дней.

123. Экскурсовод (гид) и гид-переводчик обязаны проходить аттестацию один раз в 5 лет. Не позднее 30 дней до истечения срока действия аттестата экскурсовод (гид), гид-переводчик в автоматическом режиме посредством ЕПГУ информируются об истечении срока действия аттестата и о запросе на представление документов для аттестации.

124. Критерий принятия решения – решение об аттестации, содержащееся в протоколе заседания аттестационной комиссии.

125. Результат административной процедуры: выдача экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика, нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика, внесение сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в реестр.

126. Способ фиксации результата: выдача экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его уполномоченному представителю аттестата

экскурсовода (гида) или гида-переводчика (в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии), нагрудной идентификационную карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика (в течение 15 дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии), внесение сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в реестр (в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии).

28. Замена аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика

127. Основание для начала административной процедуры: обращение заявителя в Управление с заявлением о выдаче дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки.

128. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист.

129. В случае утраты аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовод (гид) или гид-переводчик обращается в Управление с заявлением о выдаче дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки согласно Приложению 4 к административному регламенту.

К заявлению о выдаче дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки должна быть приложена копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

Выдача дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки осуществляется Управлением в течение 10 рабочих дней со дня получения заявления о выдаче дубликата аттестата и (или) нагрудной идентификационной карточки.

130. Критерий принятия решения – наличие заявления о выдаче дубликата о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика, а также наличие сведений о заявителе в реестре.

131. Результат административной процедуры: выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и (или) выдача дубликата нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

132. Способ фиксации результата – решение Управления, оформленное приказом Управления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и (или) приказом Управления о выдаче дубликата нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 10 рабочих дней.

29. Внесение изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида) или гида-переводчика

133. Основание для начала административной процедуры: обращение заявителя в Управление с заявлением о внесении изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку согласно Приложению 5 к административному регламенту.

134. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист.

135. В случае изменения фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовод (гид) или гид-переводчик в срок, не превышающий один месяц со дня произошедших изменений, направляет в Управление заявление, оформленное в виде электронного документа, подписанного простой электронной подписью, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ.

К заявлению прилагаются копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гид-переводчика, а также копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины.

136. Управление со дня получения заявления и документов, указанных в пункте 135 административного регламента, проверяет представленные сведения и документы, и по результатам проверки вносит изменения в реестр и выдает переоформленные аттестат в течение 3 рабочих дней и нагрудную идентификационную карточку в течение 10 рабочих дней либо, в случае непредставления или неполного предоставления заявителем документов и сведений, отказывает в переоформлении аттестата и нагрудной идентификационной карточки административного регламента, с указанием причины отказа.

Решение об отказе в переоформлении аттестата и нагрудной идентификационной карточки направляется Управлением заявителю в течение одного рабочего дня со дня принятия в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной цифровой подписью, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 10 рабочих дней.

137. Критерий принятия решения – поступление заявления о внесении изменений в аттестат и (или) нагрудную идентификационную карточку в Управление, а также наличие сведений о заявителе в реестре

138. Результат административной процедуры: переоформление аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика или отказ.

139. Способ фиксации результата – решение Управления, оформленное приказом Управления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика, либо об отказе в переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и (или) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика направленное заявителю на электронную почту через сеть «Интернет» либо через ЕПГУ.

30. Прекращение действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика

140. Основание для начала административной процедуры: принятие решения о прекращении действия аттестата.

141. Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист.

142. Основаниями для прекращения действия аттестата являются:
истечение срока действия аттестата;
решение Управления, выдавшего аттестат, о прекращении действия аттестата.

143. Основаниями для принятия решения о прекращении действия аттестата являются:

выявление после выдачи аттестата недостоверных сведений в документах, представленных для аттестации;

выявление после выдачи аттестата несоответствия экскурсовода (гида) или гида-переводчика требованиям к экскурсоводам (гидам) и гидам-переводчикам, предусмотренным Федеральным законом «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», и критериям аттестации, установленным административным регламентом.

144. Решение о прекращении действия аттестата принимается Управлением, выдавшим аттестат экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Принятие указанного решения является основанием для исключения сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике из реестра.

145. Решение о прекращении действия аттестата в течение одного рабочего дня со дня принятия направляются физическому лицу, в отношении которого оно принято, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной цифровой подписью, уполномоченного лица Управления на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ.

Исключение сведений о экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике из реестра осуществляется Управлением в течение одного рабочего дня со дня принятия указанного решения.

146. Экскурсовод (гид) или гид-переводчик, в отношении которого принято решение о прекращении действия аттестата, вправе обратиться с заявлением не ранее чем через 6 месяцев со дня принятия указанного решения. До истечения указанного срока такое лицо не может быть аттестовано в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика ни в одном субъекте Российской Федерации.

147. Решение о прекращении действия аттестата может быть обжаловано экскурсоводом (гидом), гидом-переводчиком в судебном порядке.

148. Критерий принятия решения – установление оснований для прекращения действия аттестата, указанных в пунктах 142 и 143 административного регламента.

149. Результат административной процедуры: исключение сведений о экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике из реестра.

150. Способ фиксации результата – решение о прекращении действия аттестата, оформленное приказом Управления, в течение одного рабочего дня со дня принятия направляются физическому лицу, в отношении которого оно принято, в форме электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной цифровой подписью, уполномоченного лица Управления на адрес электронной почты, указанный в заявлении, через сеть «Интернет» или посредством ЕПГУ.

Максимальный срок выполнения административной процедуры: 10 рабочих дней со дня установления Управлением фактов, указанных в пункте 143 административного регламента.

31. Перечень административных процедур (действий) при предоставлении государственной услуги в электронной форме

151. Предоставление государственной услуги в электронной форме включает в себя следующие административные процедуры (действия):

- а) прием и регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами;
- б) подготовка и направление заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

32. Прием и регистрация заявления с прилагаемыми к нему документами

152. Основанием для начала административной процедуры является поступление документов, указанных в пункте 21 административного регламента.

После поступления в Управление заявления и прилагаемых к нему документов через ЕПГУ в личный кабинет заявителя на ЕПГУ направляется уведомление в форме электронного документа о принятии заявления к рассмотрению.

Максимальный срок выполнения административного действия - 15 минут.

В случае поступления всех необходимых документов и соответствия их требованиям, предъявляемым к ним, уполномоченный специалист не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем получения заявления и документов, регистрирует заявление в журнале регистрации заявлений и готовит уведомление о приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, а специалист, ответственный за прием заявления через ЕПГУ, направляет уведомление в личный кабинет заявителя.

В случае если заявление и документы, направленные в Управление в форме электронного документа, оформлены с нарушением требований, установленных пунктом 34 административного регламента, уполномоченный специалист готовит уведомление об отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги и направляет ее в личный кабинет заявителя.

Максимальный срок выполнения административной процедуры 1 рабочий день.

Критерии принятия решения: соответствие представленных документов, требованиям, установленным законодательством, наличие документов и сведений, предусмотренных пунктом 21 административного регламента.

Результатом административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо отказ в приеме заявления и документов по основаниям, предусмотренным пунктом 34 административного регламента.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - регистрация заявления и представленных документов.

33. Подготовка и направление заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

153. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя за предоставлением информации о ходе и результате предоставления услуги, при обращении заявителя за предоставлением государственной услуги через ЕПГУ.

Информация о ходе предоставления государственной услуги направляется специалистом в срок, не превышающий одного рабочего дня после завершения выполнения соответствующей административной процедуры, в личный кабинет заявителя на ЕПГУ.

Максимальный срок выполнения административного действия – 1 рабочий день.

154. Заявитель информируется о результате предоставления государственной услуги путем направления решения о предоставлении государственной услуги либо об отказе в ее предоставлении в личный кабинет заявителя на ЕПГУ в течение 3 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения.

Максимальный срок выполнения административного действия – 3 рабочих дня.

155. При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

уведомление об окончании предоставления государственной услуги с указанием результата рассмотрения документов, необходимых для предоставления государственной услуги (о принятии решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в ее предоставлении).

Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет 3 рабочих дня.

Критерии принятия решения: необходимость предоставления заявителю информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

Результатом административной процедуры является подготовка информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

Способ фиксации результата выполнения административной процедуры - направление информации о ходе и результате предоставления государственной услуги в личный кабинет заявителя на ЕПГУ.

**34. Порядок осуществления в электронной форме
административных процедур (действий) в соответствии
с положениями ст. 10 Федерального закона от 27.07.2010 №210-ФЗ
«Об организации предоставления государственных и муниципальных
услуг»**

156. Сведения о государственной услуге размещаются на ЕПГУ.

157. Формирование заявления о предоставлении государственной услуги в электронном виде осуществляется посредством заполнения заявителем электронной формы заявления на ЕПГУ.

Образцы заполнения электронной формы заявления размещаются на ЕПГУ.

Форматно-логическая проверка сформированного заявления осуществляется автоматически после заполнения заявителем каждого из полей электронной формы заявления. При выявлении некорректно заполненного поля электронной формы заявления заявитель уведомляется о характере выявленной ошибки и порядке ее устранения посредством информационного сообщения непосредственно в электронной форме заявления.

При формировании заявления заявителю обеспечивается:

возможность копирования и сохранения заявления и иных документов, указанных в пункте 21 административного регламента, необходимых для предоставления государственной услуги;

возможность печати на бумажном носителе копии электронной формы заявления;

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию заявителя, в том числе при возникновении ошибок ввода и возврате для повторного ввода значений в электронную форму заявления;

заполнение полей электронной формы заявления до начала ввода сведений заявителем с использованием сведений, размещенных в федеральной государственной информационной системе «Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме» (далее - единая система идентификации и аутентификации), и сведений, опубликованных на ЕПГУ, в части, касающейся сведений, отсутствующих в единой системе идентификации и аутентификации;

возможность вернуться на любой из этапов заполнения электронной формы заявления без потери ранее введенной информации;

возможность доступа заявителя на ЕПГУ к ранее поданным им заявлениям в течение не менее одного года, а также частично сформированным заявлениям - в течение не менее 3 месяцев.

Сформированное и подписанное заявление и иные документы, указанные в пункте 21 административного регламента, направляются в Учреждение посредством ЕПГУ.

158. Запись на прием в Учреждение для подачи заявления о предоставлении государственной услуги с использованием ЕПГУ и официального сайта Управления не осуществляется.

159. Заявитель имеет возможность получения информации о ходе и результате предоставления государственной услуги.

Для просмотра сведений о ходе и результате предоставления государственной услуги через ЕПГУ заявителю необходимо:

авторизоваться на ЕПГУ (войти в личный кабинет);

найти в личном кабинете соответствующую заявку;

посмотреть информацию о ходе (результате) предоставления государственной услуги.

При предоставлении государственной услуги в электронной форме заявителю направляется:

уведомление об отказе в приеме заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа;

уведомление о начале процедуры предоставления государственной услуги (о приеме и регистрации заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги);

копия решения о предоставлении государственной услуги или об отказе в предоставлении государственной услуги.

160. Заявителю обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги на ЕПГУ.

35. Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной

услуги документах

161. В случае выявления заявителем опечаток, ошибок в полученном заявителем документе, являющемся результатом предоставления государственной услуги, заявитель вправе обратиться в Управление с заявлением об исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления услуги документах.

Основанием для начала процедуры по исправлению опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги (далее - процедура), является поступление в Управление заявления об исправлении опечаток и/или ошибок в документах, выданных в результате предоставления услуги (далее - заявление об исправлении опечаток и/или ошибок). При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов, содержащих опечатки и/или ошибки, заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении прилагаемые копии документов должны быть заверены нотариально.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов в Управление специалистом, ответственным за прием и регистрацию документов, обеспечивается изготовление копий документов, представленных заявителем, в момент принятия заявления. После изготовления копий документов подлинники возвращаются заявителю.

При подаче заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов Управлением выдается расписка в получении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок выдается в день обращения. При направлении заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов заказным почтовым отправлением - в течение 3 календарных дней с даты получения (регистрации) заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов по почте. При направлении заявления и документов через ЕПГУ - не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем подачи заявления об исправлении опечаток и/или ошибок и документов.

Должностное лицо, ответственное за прием и регистрацию документов, передает заявление и содержащие опечатки и/или ошибки документы уполномоченному специалисту.

Уполномоченный специалист рассматривает заявление и проверяет представленные документы на предмет наличия опечаток и/или ошибок.

По результатам рассмотрения заявления об исправлении опечаток и/или ошибок уполномоченный специалист подготавливает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, и передает его с электронным делом заявителя начальнику Управления (его заместителю).

Начальник Управления (его заместитель) подписывает проект решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в

документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, с указанием причин отказа. После подписания начальником Управления решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, решение заверяется печатью Управления и приобщается к личному делу заявителя.

Уведомление об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, направляется заявителю в течение 3 календарных дней со дня принятия решения.

Максимальный срок исполнения процедуры составляет 5 календарных дней.

Критерием принятия решения об исправлении опечаток и/или ошибок является наличие опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, являющихся результатом предоставления государственной услуги.

162. Результатом процедуры является подписание решения об исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, либо об отсутствии необходимости исправления опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги.

163. Способ фиксации результата процедуры - регистрация исправленного документа или принятого решения в системе электронного документооборота. Документ, содержащий опечатки и/или ошибки, после замены подлежит уничтожению, факт которого фиксируется в деле по рассмотрению обращения заявителя.

Исправление опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, осуществляется уполномоченным специалистом, в течение 5 календарных дней со дня принятия решения.

При исправлении опечаток и/или ошибок, допущенных в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, не допускается:

- изменение содержания документов, являющихся результатом предоставления государственной услуги;
- внесение новой информации, сведений из вновь полученных документов, которые не были представлены при подаче заявления о предоставлении государственной услуги.

Раздел IV. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ИСПОЛНЕНИЕМ АДМИНИСТРАТИВНОГО РЕГЛАМЕНТА

36. Порядок осуществления текущего контроля за соблюдением

и исполнением ответственными должностными лицами положений административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также принятием ими решений

164. Текущий контроль за соблюдением порядка и стандарта предоставления государственной услуги, административных процедур по предоставлению государственной услуги осуществляется должностными лицами Управления, ответственными за организацию работы по предоставлению государственной услуги.

165. Должностные лица, участвующие в предоставлении государственной услуги, несут персональную ответственность за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

166. Контроль за деятельностью должностных лиц и аттестационной комиссии, осуществляющих работу по предоставлению государственной услуги, организует заместитель начальника Управления в форме регулярных проверок соблюдения и исполнения должностными лицами положений административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Липецкой области. По результатам проверок заместитель начальника Управления дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

37. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества исполнения административного регламента, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством исполнения административного регламента

167. Контроль за полнотой и качеством исполнения административного регламента осуществляется на основании приказов Управления в целях выявления и устранения нарушений прав заявителей, рассмотрения, принятия решений и подготовки ответов на обращения заявителей, содержащих жалобы на действия (бездействия) должностных лиц.

168. Периодичность проведения проверок может носить плановый характер (на основании утвержденного графика проведения проверок), но не реже 1 раза в год и внеплановый характер (по конкретным обращениям заинтересованных лиц).

169. При проверке могут рассматриваться все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги, (комплексные проверки) или отдельные вопросы (тематические проверки).

170. Для проведения проверки полноты и качества предоставления государственной услуги приказом Управления формируется комиссия, председателем которой является начальник Управления (его заместитель). В состав комиссии включаются работники Управления.

171. Комиссия имеет право:
разрабатывать предложения по вопросам предоставления

государственной услуги;

привлекать к своей работе экспертов, специализированные консультационные, оценочные и иные организации.

172. Комиссия прекращает свою деятельность после окончания проведения проверки. Результаты деятельности комиссии оформляются в виде справки, в которой отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению. Справка подписывается председателем комиссии.

38. Ответственность должностных лиц органа, предоставляющего государственную услугу, за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе исполнения регламента

173. По результатам проверок начальник Управления (его заместитель) дает указания по устранению выявленных нарушений, контролирует их исполнение.

В случае выявления нарушений прав заявителей осуществляется привлечение виновных лиц к дисциплинарной ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Липецкой области.

174. Должностные лица Управления несут персональную ответственность за сроки и порядок исполнения каждой административной процедуры, указанной в Административном регламенте.

175. Персональная ответственность должностных лиц Управления предусматривается в их должностных регламентах в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

39. Положения, характеризующие требования к порядку и формам контроля за исполнением административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

176. Контроль за исполнением административного регламента, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Управления и УМФЦ при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной информации о порядке предоставления государственной услуги и возможности досудебного рассмотрения обращений (жалоб) в процессе получения государственной услуги, в Управление и Правительство Липецкой области.

Раздел V. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) ОРГАНА, ПРЕДОСТАВЛЯЮЩЕГО ГОСУДАРСТВЕННУЮ УСЛУГУ, А ТАКЖЕ ЕГО

ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ

40. Информация для заявителя о его праве подать жалобу

177. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) специалистами Управления в ходе предоставления государственной услуги, предусмотренном главой 2.1 Федерального закона № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

41. Предмет жалобы

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

нарушение Управлением срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;

нарушение Управлением срока предоставления государственной услуги;

требование Управлением у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги;

отказ Управления в приеме документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области для предоставления государственной услуги, у заявителя;

отказ Управления в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними законами и иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и нормативными правовыми актами Липецкой области;

затребование Управлением с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области;

отказ Управления, должностных лиц Управления в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

нарушение Управлением срока или порядка выдачи документов по результатам предоставления государственной услуги;

приостановление Управлением предоставления государственной услуги, если основания приостановления не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами Липецкой области;

требование Управлением у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, либо в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных пунктом 4 части 1 статьи 7 Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

42. Органы государственной власти, организации, должностные лица, которым может быть направлена жалоба

179. Жалобы на решения и действия (бездействие) должностных лиц Управления подаются начальнику Управления.

180. Жалобы на решения начальника Управления подаются в администрацию Липецкой области.

43. Порядок подачи и рассмотрения жалобы

181. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования является обращение заявителя с жалобой.

182. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

Жалоба может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта Управления, а также может быть подана при личном приеме заявителя.

183. Жалоба должна содержать:

- наименование Управления, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) специалиста Управления, решения и действия (бездействия) которых обжалуется;

- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) специалиста Управления;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) специалиста Управления. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

184. В случае необходимости, в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к письменному обращению соответствующие документы и материалы либо их копии. Заявитель имеет право на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

185. Обращение заявителя подлежит обязательной регистрации в течение одного рабочего дня со дня поступления в управление.

186. Основания для приостановления рассмотрения жалобы

отсутствуют.

187. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

188. Управление вправе оставить заявление без ответа по существу в следующих случаях:

получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

189. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение 7 дней со дня регистрации возвращается гражданину, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

190. В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, гражданин вправе вновь направить обращение в Управление, либо вышестоящему должностному лицу.

191. В случае поступления в Управление, УМФЦ либо к соответствующим должностным лицам письменного обращения, содержащего вопрос, ответ на который размещен в соответствии с частью 4 статьи 10 Федерального закона от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» на официальном сайте Управления, УМФЦ в информационно-телекоммуникационной сети

«Интернет», гражданину, направившему обращение, в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается электронный адрес официального сайта в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», на котором размещен ответ на вопрос, поставленный в обращении, при этом обращение, содержащее обжалование судебного решения, не возвращается.

44. Сроки рассмотрения жалобы

192. Жалоба, поступившая в Управление, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа 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.

45. Результат рассмотрения жалобы

193. По результатам рассмотрения жалобы принимается одно из следующих решений:

- жалоба удовлетворяется, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Управлением опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области;
- в удовлетворении жалобы отказывается.

46. Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы

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

В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых Управлением в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства, и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

195. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

196. Положения Федерального закона, устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении государственных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 года № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан».

47. Порядок обжалования решения по жалобе

197. Заявитель вправе обжаловать решение по жалобе в органы прокуратуры или в судебном порядке.

48. Право заявителя на получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы

198. Заявитель имеет право на:

ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

49. Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы

199. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте Управления, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в Управление.

50. Порядок ознакомления заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения

200. Ознакомление заявителя с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения, осуществляется в следующем порядке:

прием и регистрация заявления об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения;

согласование с заявителем даты, времени и места ознакомления с документами и материалами;

ознакомление заявителя с документами и материалами, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну.

Ознакомление с документами и материалами проводится с учетом норм Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Подписание заявителем акта об ознакомлении с документами и материалами, касающимися рассмотрения обращения.

Раздел VI. ОСОБЕННОСТИ ВЫПОЛНЕНИЯ АДМИНИСТРАТИВНЫХ ПРОЦЕДУР (ДЕЙСТВИЙ) В МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ЦЕНТРАХ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННЫХ И МУНИЦИПАЛЬНЫХ УСЛУГ

51. Исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ

201. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с заключенным соглашением о взаимодействии между УМФЦ и Управлением включает в себя следующий исчерпывающий перечень административных процедур (действий), выполняемых УМФЦ:

информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения заявления о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ;

прием в УМФЦ заявлений о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

передача заявлений и комплектов документов из УМФЦ в Управление;

иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги.

52. Информирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ, о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги, по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги, а также консультирование заявителей о порядке предоставления государственной услуги в УМФЦ

202. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ (личное посещение, по телефону, в электронном виде).

203. Информирование осуществляет сотрудник УМФЦ.

204. Заявителю предоставляется информация:
- 1) о порядке и сроке предоставления государственной услуги;
 - 2) о перечне документов, необходимых для получения государственной услуги;
 - 3) о ходе выполнения запроса о предоставлении государственной услуги;
 - 4) о порядке досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ и их работников;
 - 5) о графике работы УМФЦ;
 - 6) о размере государственной пошлины и иных платежей, уплачиваемых заявителем при получении государственной услуги, порядок их уплаты;
 - 7) по иным вопросам, связанным с предоставлением государственной услуги.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

205. Результат административной процедуры: предоставление необходимой информации и консультации заявителю.

206. Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация обращения заявителя в автоматизированной информационной системе многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг (далее - АИС МФЦ).

53. Прием в УМФЦ заявлений о предоставлении государственной услуги и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги

207. Основанием для начала административной процедуры является обращение заявителя в УМФЦ с заявлением о предоставлении государственной услуги и прилагаемыми необходимыми для предоставления государственной услуги документами в соответствии с пунктом 21 административного регламента.

208. Сотрудник УМФЦ выполняет следующие действия:

- удостоверяет личность заявителя;
- проверяет представленные заявление и документы на наличие оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, указанных в пункте 32 административного регламента.

При установлении обстоятельств, указанных в пункте 32 административного регламента, сотрудник УМФЦ уведомляет заявителя о наличии препятствий для приема документов, объясняет содержание выявленных недостатков в представленных документах и возвращает документы заявителю;

- осуществляет сканирование представленных документов и их загрузку в АИС МФЦ;

- осуществляет регистрацию запроса заявителя в АИС МФЦ и выдает заявителю расписку в получении заявления и документов с указанием перечня

принятых документов, даты их предоставления, регистрационного номера запроса (заявления), ФИО, должности, подписи сотрудника УМФЦ.

209. Критерием принятия решения является отсутствие или наличие оснований для отказа в приеме документов, предусмотренных пунктом 32 административного регламента.

210. Результатом административной процедуры является:

1) прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;

2) отказ в приеме заявления и документов по основаниям, предусмотренным пунктом 32 административного регламента.

Способ фиксации результата административной процедуры: регистрация заявления в АИС МФЦ.

Максимальный срок выполнения административной процедуры - 15 минут.

54. Передача заявления и комплекта документов из УМФЦ в Управление

211. Основанием для начала административной процедуры является прием заявления и документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

212. Передача заявления и документов осуществляется в электронном виде с использованием АИС МФЦ.

213. При передаче документов в электронном виде сотрудники УМФЦ обязаны обеспечивать полноту перечня передаваемых документов, необходимых для предоставления государственной услуги.

214. Максимальный срок выполнения административного действия - не позднее одного рабочего дня со дня приема заявления и документов.

215. Передача заявления и документов на бумажном носителе осуществляется курьерской службой УМФЦ.

216. Сотрудник УМФЦ формирует опись на передаваемые комплекты документов в Управление.

217. Максимальный срок выполнения административной процедуры - 2 рабочих дня.

218. Критерии принятия решения: формирование и подготовка комплектов документов для отправки в Управление.

219. Результатом административной процедуры является передача комплекта документов в Управление.

220. Способ фиксации результата административной процедуры: внесение сведений в АИС МФЦ, подписание описи на передаваемые комплекты документов.

55. Иные действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также

с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги

221. Действия, необходимые для предоставления государственной услуги, в том числе связанные с проверкой действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением государственной услуги, а также с установлением перечня средств удостоверяющих центров, которые допускаются для использования в целях обеспечения указанной проверки и определяются на основании утверждаемой органом, предоставляющим государственную услугу, по согласованию с Федеральной службой безопасности Российской Федерации модели угроз безопасности информации в информационной системе, используемой в целях приема обращений за получением государственной услуги и (или) предоставления такой услуги - не предусмотрены.

56. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) УМФЦ, а также их работников

222. Заявитель имеет право на досудебное (внесудебное) обжалование действий (бездействия) и решений, принятых (осуществляемых) УМФЦ, а также его сотрудников, принятые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги.

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

- 1) нарушения срока регистрации заявления о предоставлении государственной услуги;
- 2) требования у заявителя документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, для предоставления государственной услуги;
- 3) отказа в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области, для предоставления государственной услуги, у заявителя;
- 4) затребования с заявителя при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Липецкой области.

224. Жалобы на решения и действия (бездействие) работника УМФЦ подаются его руководителю. Жалобы на решения и действия (бездействие) УМФЦ подаются учредителю УМФЦ или должностному лицу, уполномоченному нормативным правовым актом Липецкой области.

225. Жалоба подается в письменной форме на бумажном носителе или в форме электронного документа.

226. Жалоба на решения и действия (бездействие) УМФЦ, работника УМФЦ может быть направлена по почте, с использованием информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», официального сайта УМФЦ либо ЕПГУ, а также может быть принята при личном приеме заявителя.

227. Жалоба должна содержать:

1) наименование УМФЦ, фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии) его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

2) фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии), УМФЦ;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) УМФЦ. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

228. Жалоба, поступившая в УМФЦ, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации, а в случае обжалования отказа УМФЦ в приеме документов у заявителя - в течение пяти рабочих дней со дня ее регистрации.

229. Ответ на жалобу не дается в следующих случаях:

если текст письменного обращения не поддается прочтению (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению);

если текст письменного обращения не позволяет определить суть предложения, заявления или жалобы (о чем в течение семи дней со дня регистрации обращения сообщается гражданину, направившему обращение);

если в письменном обращении не указаны фамилия заявителя, направившего обращение, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

если в жалобе, поступившей в форме электронного документа, не указаны фамилия либо имя заявителя и адрес электронной почты.

230. УМФЦ вправе оставить заявление без ответа по существу в случаях:

получения письменного обращения, в котором содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи. Заявителю сообщается о недопустимости злоупотребления правом;

если ответ по существу поставленного в обращении вопроса не может быть дан без разглашения сведений, составляющих государственную или иную охраняемую Федеральным законом тайну. Заявителю сообщается о невозможности дать ответ по существу поставленного в нем вопроса в связи с недопустимостью разглашения указанных сведений.

231. В случае, если в письменном обращении заявителя содержится вопрос, на который ему неоднократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями, и при этом в обращении не приводятся новые доводы или обстоятельства, директор УМФЦ, должностное лицо либо уполномоченное на то лицо вправе принять решение о безосновательности очередного обращения и прекращении переписки с гражданином по данному вопросу при условии, что указанное обращение и ранее направляемые обращения направлялись в один и тот же государственный орган или одному и тому же должностному лицу. О данном решении уведомляется заявитель.

232. Обращение, в котором обжалуется судебное решение, в течение семи дней со дня регистрации возвращается заявителю, направившему обращение, с разъяснением порядка обжалования данного судебного решения.

В случае если причины, по которым ответ по существу поставленных в обращении вопросов не мог быть дан, в последующем были устранены, заявитель вправе вновь направить обращение в УМФЦ либо вышестоящему должностному лицу.

233. По результатам рассмотрения жалобы УМФЦ принимает одно из следующих решений:

- 1) жалоба удовлетворяется;
- 2) в удовлетворении жалобы отказывается.

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

234. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю дается информация о действиях, осуществляемых УМФЦ в целях незамедлительного устранения выявленных нарушений при оказании государственной услуги, а также приносятся извинения за доставленные неудобства и указывается информация о дальнейших действиях, которые необходимо совершить заявителю в целях получения государственной услуги.

В случае признания жалобы не подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

235. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо, работник, наделенные полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляют имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

236. Заявитель имеет право обжаловать решение по жалобе в судебном порядке.

237. Заявитель имеет право на:

1) ознакомление с документами и материалами, необходимыми для обоснования и рассмотрения жалобы, если это не затрагивает права, свободы и законные интересы других лиц и если в указанных документах и материалах не содержатся сведения, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну;

2) получение информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы.

238. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы размещается в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на сайте УМФЦ, на ЕПГУ, а также может быть сообщена заявителю при личном обращении в УМФЦ.

Приложение 1
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

АТТЕСТАТ ЭКСКУРСОВОДА (ГИДА)

№ _____

(регистрационный номер аттестата)

«__» _____ 20__ г.

(дата выдачи аттестата)

Настоящий аттестат экскурсовода (гида) выдан

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(наименование органа исполнительной власти
субъекта Российской Федерации в сфере туризма)

на основании решения аттестационной комиссии

(наименование субъекта Российской Федерации)

«__» _____ 20__ г. № _____

Субъект(ы) Российской Федерации, в котором(ых) экскурсовод (гид) оказывает услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту

Аттестат выдается на 5 лет и действует до «__» _____ 20__ г.

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

Приложение 2
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

АТТЕСТАТ ГИДА-ПЕРЕВОДЧИКА

№ _____ «__» _____ 20__ г.
(регистрационный номер аттестата) (дата выдачи аттестата)

Настоящий аттестат гида-переводчика выдан

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

(наименование органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации в
сфере туризма)

на основании решения аттестационной комиссии

(наименование субъекта Российской Федерации)

от «__» _____ 20__ г. № _____

Иностранн(ый) язык(и), на котор(ом) гид-переводчик оказывает
услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами показа,
сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию туристов
(экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту

Субъект(ы) Российской Федерации, в котор(ом) гид-переводчик
оказывает услуги по ознакомлению туристов (экскурсантов) с объектами
показа, сопровождению туристов (экскурсантов) и информированию
туристов (экскурсантов) по пути следования по туристскому маршруту

Аттестат выдается на 5 лет и действует до «__» _____ 20__ г.

(должность уполномоченного лица)

(подпись)

(Ф.И.О.)

М.П.

Приложение 3
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

В управление культуры и туризма
Липецкой области

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес места жительства)

Контактный тел. _____

Адрес электронной почты _____

(обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о проведении аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика

Я _____,
наименование документа, удостоверяющего личность - _____,
серия _____ номер _____ дата выдачи «__» _____ Г.,
выдан _____ код подразделения _____,
СНИЛС _____,
дата рождения «__» _____ Г.

Намереваюсь сдать квалификационный экзамен посредством видео-конференц-связи / при личном присутствии (нужное подчеркнуть) и прошу выдать аттестат:

экскурсовода (гида),

гида-переводчика*

*-указать перечень иностранных языков, на котором будет осуществляться деятельность по оказанию услуг:

К заявлению прилагаю следующие документы:

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных и персональных данных лица (лиц), в отношении которого (которых) являюсь законным представителем (нужное подчеркнуть), то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 2 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», указанных в представленных документах. Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

«__» _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

Заявление и документы
принял

(Ф.И.О., должность специалиста)

«__» _____ 20__ года

(подпись специалиста)

(линия отреза)

РАСПИСКА

От

(фамилия, имя, отчество)

принято заявление и следующие документы:

Регистрационный номер заявления: _____

Дата приема заявления: «__» _____ 20__ г.

Подпись специалиста _____

Тел. _____

Приложение 4
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

В управление культуры и туризма
Липецкой области

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес места жительства)

Контактный тел. _____

Адрес электронной почты _____

(обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика или
нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида), гида-
переводчика в связи с утратой

Я, _____,

наименование документа, удостоверяющего личность - _____,

серия _____ номер _____ дата выдачи «__» _____ Г.,

выдан _____ код подразделения _____,

дата рождения «__» _____ Г.

прошу выдать дубликат:

аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика,

нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида), гида-
переводчика

К заявлению прилагаю следующие документы:

копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины на _____

л. в 1 экз.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных и персональных данных лица (лиц), в отношении которого (которых) являюсь законным представителем (нужное подчеркнуть), то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 2 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», указанных в представленных документах. Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

«__» _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

Заявление и документы
принял

(Ф.И.О., должность специалиста)

«__» _____ 20__ года

(подпись специалиста)

(линия отреза)

РАСПИСКА
От

(фамилия, имя, отчество)

принято заявление и следующие документы:

Регистрационный номер заявления: _____

Дата приема заявления: «__» _____ 20__ г.

Подпись специалиста _____

Тел. _____

Приложение 5
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

В управление культуры и туризма
Липецкой области

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес места жительства)

Контактный тел. _____

Адрес электронной почты _____

(обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о внесении изменений в аттестат и нагрудную идентификационную карточку
экскурсовода (гида), гида-переводчика в связи с изменением фамилии, имени
или отчества (при наличии)

Я, _____,
наименование документа, удостоверяющего личность - _____,
серия _____ номер _____ дата выдачи «___» _____ Г.,
выдан _____ код подразделения _____,
дата рождения «___» _____ Г.

прошу внести изменения в аттестат экскурсовода (гида), гида-переводчика и
нагрудную идентификационную карточку экскурсовода (гида), гида-
переводчика в связи с изменением фамилии, имени или отчества (при
наличии):

К заявлению прилагаю следующие документы:

копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или
отчества (при наличии) на ___ л. в 1 экз.

копия документа, подтверждающего уплату государственной пошлины
на ___ л. в 1 экз.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О
персональных данных» даю добровольное согласие на обработку моих персональных

данных и персональных данных лица (лиц), в отношении которого (которых) являюсь законным представителем (нужное подчеркнуть), то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 2 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», указанных в представленных документах. Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

«__» _____ 20__ г.

(подпись заявителя)

Заявление и документы
принял

(Ф.И.О., должность специалиста)

«__» _____ 20__ года

(подпись специалиста)

(линия отреза)

РАСПИСКА

От

(фамилия, имя, отчество)

принято заявление и следующие документы:

Регистрационный номер заявления: _____

Дата приема заявления: «__» _____ 20__ г.

Подпись специалиста _____

Тел. _____

Приложение 6
к административному регламенту
предоставления государственной
услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

В управление культуры и туризма
Липецкой области

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(адрес места жительства)

Контактный тел. _____

Адрес электронной почты _____
(обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ
о переносе срока проведения квалификационного экзамена

Я, _____,
наименование документа, удостоверяющего личность - _____,
серия _____ номер _____ дата выдачи «__» _____ Г.,
выдан _____ код подразделения _____,
дата рождения «__» _____ Г.

прошу перенести установленный срок квалификационный экзамен
в связи с _____
(указать уважительную причину)

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных и персональных данных лица (лиц), в отношении которого (которых) являюсь законным представителем (нужное подчеркнуть), то есть на совершение действий, предусмотренных пунктом 3 статьи 3 Федерального закона от 2 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных», указанных в представленных документах. Настоящее согласие действует с даты подписания и в течение всего срока действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

В соответствии с частью 2 статьи 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

«__» _____ 20__ Г.

(подпись заявителя)

Заявление принял

_____ (Ф.И.О., должность специалиста)

«__» _____ 20__ года

_____ (подпись специалиста)

(линия отреза)

РАСПИСКА

От

_____ (фамилия, имя, отчество)

принято заявление и следующие документы:

Регистрационный номер заявления: _____

Дата приема заявления: «__» _____ 20__ г.

Подпись специалиста _____

Тел. _____