



«Центр туризма и гостеприимства»
И.А. Заикина
Приказ от 12.01.2026г. № 14

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

по предоставлению муниципальной услуги (в рамках муниципального задания)
«Осуществление деятельности по туристическому информированию»

Общие положения

1.1. Настоящий Административный регламент разработан в целях повышения качества исполнения и предоставления муниципальной услуги «Осуществление деятельности по туристическому информированию» (далее - муниципальная услуга), создания комфортных условий для получателей муниципальной услуги и определяет порядок, сроки и последовательность действий (далее - административные процедуры) при предоставлении муниципальной услуги.

1.2. Право на предоставление муниципальной услуги имеют физические лица (граждане Российской Федерации и других государств), юридические лица (в том числе, государственные органы и их территориальные органы, органы государственных внебюджетных фондов и их территориальные органы, органы местного самоуправления) либо их уполномоченные представители, обратившиеся с запросом о предоставлении муниципальной услуги (далее - заявители).

1.3. Муниципальная услуга предоставляется в помещении по адресам: 456910, Челябинская обл., г. Сатка, ул. Пролетарская, д. 8.; Саткинский муниципальный округ, рп. Межевой, Блиновский поворот.

1.3.1. График (режим) приема заявителей по вопросам предоставления муниципальной услуги - с понедельника по пятницу, с 8.00 до 17.00 часов. Телефоны для информирования заявителей +7(35161)33-9-22
Адрес электронной почты: tourism.Satka@satadrnin.ru.

1.3.2. Муниципальная услуга предоставляется на русском языке:
-на информационной стойке в офисе (устное обращение);
-по телефону;
-по письменному обращению;
-по электронной почте;
-на открытых и закрытых площадках выездных мероприятий (выставках, съездах, форумах, информационных турах).

1.3.3. Информация по предоставлению муниципальной услуги размещается на сайте МБУ «Центр туризма и гостеприимства».

II. Стандарт предоставления муниципальной услуги

2.1. Наименование муниципальной услуги - осуществление деятельности по туристическому информированию.

2.2. Муниципальная услуга предоставляется Муниципальным бюджетным учреждением «Центр туризма и гостеприимства» Саткинского

муниципального округа (далее – МБУ «Центр туризма и гостеприимства»).

2.3. Конечным результатом предоставления муниципальной услуги является предоставление информации, удовлетворяющей запрос заявителя.

2.4. Предоставление услуги на информационной стойке [устное обращение заявителя] происходит непосредственно на месте и сопровождается наглядной демонстрацией информационных материалов, проспектов, книг, показом фотографий на экране монитора, DVD-фильмов карт, схем путеводителя. При получении запроса по электронной почте специалист МБУ «Центр туризма и гостеприимства», получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю по электронной почте.

2.5. Предоставление муниципальной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 6 октября 2003 г. № 131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;
- Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;
- Уставом МБУ «Центр туризма и гостеприимства», утвержденным постановлением Администрации Саткинского муниципального округа 24 декабря 2024 года № 137-п.

2.6. Для получения муниципальной услуги заявителю не требуется предоставлять какие-либо документы.

2.7. Основания для отказа в приеме запроса от заявителя и основания для отказа в предоставлении муниципальной услуги не устанавливаются.

2.8. Муниципальная услуга предоставляется в рамках компетенции МБУ «Центр туризма и гостеприимства».

2.9. Плата за предоставление муниципальной услуги не взимается.

2.10. Ожидание заявителями при получении муниципальной услуги (устное обращение) осуществляется в порядке живой очереди (при её наличии) и не должно превышать 10 минут.

2.11. Запрос заявителя регистрируется в журнал регистрации обращений в момент обращения.

2.12. Помещение, где предоставляется муниципальная услуга, оборудовано сидячими местами, аудио-, теле- и видеоаппаратурой, информационными стойками и витринами. Рабочее место специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, оборудовано телефоном, компьютером, принтером, сканером, монитором для показа изображений.

2.13. К показателям доступности и качества предоставления муниципальной услуги относятся:

- наличие у заявителей доступа к информации о возможности предоставления муниципальной услуги;
- возможность получения заявителями бесплатных информационных буклетов, изданий;
- корректное оформление специалистами МБУ «Центр туризма и гостеприимства» информации, являющейся результатом предоставления муниципальной услуги устно или письменно при предоставлении по электронной почте.

III. Состав, последовательность и сроки выполнения административных процедур, требования к порядку их выполнения

3.1. Предоставление муниципальной услуги включает в себя следующие

административные процедуры:

-прием запроса заявителя в офисе (устное обращение), по электронной почте, телефону или на выездной информационной стойке;

-подготовку и выдачу информации в устном, наглядном, печатном виде.

3.2. Основанием для начала предоставления муниципальной услуги является получение запроса от заявителя.

При обращении заявителя в офис МБУ «Центр туризма и гостеприимства» (устное обращение) специалист, предоставляющий на момент обращения муниципальную услугу, получив запрос, в течение 10 минут готовит информацию для ответа заявителю в устном или наглядном виде.

При получении запроса по электронной почте специалист МБУ «Центр туризма и гостеприимства», получивший запрос, в течение 48 часов готовит информацию для ответа заявителю по электронной почте.

При обращении заявителя по телефону, специалистом, принявшим запрос, дается исчерпывающая информация о возможности получения ответа:

-по телефону в оговоренное время;

-по электронной почте;

-непосредственно заявителю в офисе МБУ «Центр туризма и гостеприимства».

IV. Формы контроля за исполнением административного регламента по предоставлению муниципальной услуги

4.1. Текущий контроль за соблюдением специалистами МБУ «Центр туризма и гостеприимства» выполнения административных процедур, определенных настоящим Административным регламентом, осуществляется руководителем МБУ «Центр туризма и гостеприимства».

4.2. Контроль за полнотой и качеством предоставления муниципальной услуги включает в себя проведение проверок, составление отчетов, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращение заявителей, содержащие жалобы на предоставление муниципальной услуги, а также проверки исполнения положений настоящего регламента. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляется на основании месячных, квартальных, полугодовых и годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретным обращениям заявителей).

4.3. Специалисты МБУ «Центр туризма и гостеприимства», ответственные за предоставление муниципальной услуги, ведут следующую документацию:

-журнал регистрации обращений (приложение 1);

-журнал регистрации (обращений) групп на туристских маршрутах (приложение 2);

-отчет о количестве обращений и предоставленных консультаций (приложение 3).

-электронный журнал регистрации обращений и консультаций (в эл. почте).

Отчет о количестве обращений и предоставленных консультаций предоставляется специалистами МБУ «Центр туризма и гостеприимства», ответственными за предоставление муниципальной услуги, 29 числа текущего месяца.

4.4. Специалисты МБУ «Центр туризма и гостеприимства», ответственные за предоставление муниципальной услуги, несут персональную ответственность за нарушение срока и порядка выполнения административных процедур, указанных в настоящем административном регламенте.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, специалиста учреждения, предоставляющего муниципальную услугу

5.1. Заявитель имеет право на обжалование действий и (или) бездействия специалиста МБУ «Центр туризма и гостеприимства», предоставляющего муниципальную услугу, в досудебном (внесудебном) порядке.

5.2. Жалоба должна содержать:

- наименование учреждения, предоставляющего муниципальную услугу, фамилию, имя, отчество и должность специалиста, предоставляющего муниципальную услугу, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;
- фамилию, имя, отчество (последнее - при наличии), сведения о месте жительства заявителя - физического лица либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;
- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МБУ «Центр туризма и гостеприимства», специалиста МБУ «Центр туризма и гостеприимства»;
- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) МБУ «Центр туризма и гостеприимства», специалиста МБУ «Центр туризма и гостеприимства».

Заявителем по собственной инициативе могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

5.3. При получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу специалиста, а также членов его семьи, должностное лицо, наделенное полномочиями по рассмотрению жалоб, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, написавшему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

Если текст письменной жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем сообщается заявителю, направившему жалобу, если адрес поддается прочтению.

5.4. Жалоба подается в письменной или электронной форме в МБУ «Центр туризма и гостеприимства».

5.5. Положения Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающие порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяются на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействие) специалистов МБУ «Центр туризма и гостеприимства» в судебном порядке. Согласно части 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действия (бездействия) органов местного самоуправления в течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

5.6. Заявитель может обжаловать действия (или) бездействия, принятые в

ходе предоставления муниципальной услуги, следующим должностным лицам МБУ «Центр туризма и гостеприимства»:

- специалиста - руководителю;
- руководителя – курирующему лицу Администрации Саткинского муниципального района.

5.7. Жалоба, поступившая в МБУ «Центр туризма и гостеприимства», подлежит рассмотрению должностным лицом, в течение пятнадцати дней со дня ее регистрации.

5.8. По результатам рассмотрения жалобы должностным лицом МБУ «Центр туризма и гостеприимства», наделенным полномочиями по рассмотрению жалоб, принимается одно из следующих решений:

-удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных опечаток и ошибок в выданной в результате предоставления муниципальной услуги информации, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, муниципальными правовыми актами органов местного самоуправления Саткинского муниципального округа, а также в иных формах;

-отказать в удовлетворении жалобы.

Не позднее дня, следующего за днем принятия решения, указанного в пункте 5.6. настоящего Административного регламента, заявителю в письменной форме и по желанию заявителя в электронной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы.

5.9. В случае установления в ходе или, по результатам рассмотрения жалобы, признаков состава административного правонарушения или преступления, специалист МБУ «Центр туризма и гостеприимства», наделенный полномочиями по рассмотрению жалоб в соответствии с пунктом 5.2 Административного регламента, направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

5.10. Положение Федерального закона от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», устанавливающее порядок рассмотрения жалоб на нарушения прав граждан и организаций при предоставлении муниципальных услуг, не распространяется на отношения, регулируемые Федеральным законом от 2 мая 2006 г. № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

Заявитель вправе обжаловать решения, принятые в ходе предоставления муниципальной услуги, действия (бездействия) специалистов МБУ «Центр туризма и гостеприимства» в судебном порядке.

Согласно части 1 статьи 256 Гражданского процессуального кодекса Российской Федерации заявитель вправе обратиться в суд с заявлением об оспаривании решений, действий (бездействия) органов местного самоуправления течение трех месяцев со дня, когда ему стало известно о нарушении его прав и свобод.

ЖУРНАЛ
регистрации обращений

№ п/п	Дата	ФИО	Контакты	По какому вопросу	Принял	Результат	Примечание
1	2	3	4	5	6	7	8

ЖУРНАЛ
регистрации обращений

№ п/п	ФИО, № мобильного(спутникового) телефона старшего группы (гида-проводника) на маршруте следования	ФИО, № телефона координатора (организатора), находящегося на постоянной связи, для организации взаимодействия в случае возникновения происшествия	Количество человек в группе, в том числе детей, поименный список	Вид маршрута. Дата, время выхода на маршрут, планируемая дата, время прибытия в конечный пункт	Маршрут следования с указанием контрольных точек, начального, конечного и промежуточных пунктов маршрута, включая места привала и ночлега	Оснащение техникой группы (плавсредства, средства связи, оборудование) экипировка (индивидуальные средства спасения)	Сведения о прохождении информации в территориальное подразделение	
							ФИО диспетчера, ЕДДС, принявшего сообщение	Дата, время
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Отчет об исполнении муниципального задания за квартал
 Таблица 1. Отработанные мероприятия за год

№ п/п	Мероприятие	Дата проведения	Место проведения	Кол-во участников	Рекламная продукция, сувениры	Примечание
1						

Таблица 2. Информационно-консультационное обслуживание в сфере туризма по обращениям физических и юридических лиц

№ п/п	Поступившие обращения через:	Количество поступивших обращений (консультаций)	Тематика обращений
1	веб-сайт, соц. сети		
2	информационную стойку		
3	телефон		
4	электронную почту		

Таблица 3. Число публикаций о туристических ресурсах, объектах туристической индустрии и турпродуктах, обзора текущей деятельности (мероприятия, аналитические отчеты и т. п.) в социальных сетях и на сайте (туристический портал)

№ п/п	Количество публикаций
3	Vk.com
2	Ok.ru
4	https://visitsatka.ru

Таблица 4. Количество включенных в реестр туристических, экологических маршрутов и экскурсий.

№ п/п	Наименование реестра	Количество и наименование объектов, включенных в реестр
1	Реестр коллективных средств	

	размещения СМР	
2	Реестр туристических фирм	
3	Реестр туристско-рекреационных объектов	
4	Реестр туристических маршрутов (в том числе экологических и для организованных групп детей)	
5	Туристический паспорт СМР	
6	База фото и видеоматериалов	