



24 декабря 2024 г. № 563-О

г. Салехард

Проведена государственная регистрация нормативных правовых актов
Ямало-Ненецкого автономного округа 27 декабря 2024 года
Регистрационный № 673

**Об утверждении Административного регламента департамента
экономики Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению
государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-
переводчиков»**

В соответствии с Федеральными законами от 24 ноября 1996 года № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг», постановлением Правительства Российской Федерации от 07 мая 2022 года № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков», Законом Ямало-Ненецкого автономного округа от 03 декабря 2007 года № 114-ЗАО «О туристической деятельности в Ямало-Ненецком автономном округе», постановлением Правительства Ямало-ненецкого автономного округа от 18 января 2012 года № 2-П «О департаменте экономики Ямало-Ненецкого автономного округа», **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков».

2. Настоящий приказ распространяется на правоотношения, возникшие с 17 декабря 2024 года, и действует до 31 августа 2028 года.

Директор департамента экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа



УТВЕРЖДЕН

приказом департамента экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа
от 24 декабря 2024 г. № 563-О

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа по
предоставлению государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов),
гидов-переводчиков»

I. Общие положения

Предмет регулирования административного регламента

1. Административный регламент департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа по предоставлению государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков» (далее – Административный регламент, департамент, автономный округ, государственная услуга) устанавливает порядок и стандарт предоставления государственной услуги в соответствии с требованиями Федерального закона от 27 июля 2010 года № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ).

2. Государственная услуга включает в себя следующие подуслуги:
выдача аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика (далее – подуслуга 1);
выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика (далее – подуслуга 2);
переоформление аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика (далее – подуслуга 3).

Круг заявителей

3. Заявителем на получение государственной услуги является гражданин Российской Федерации, если иное не предусмотрено международными договорами Российской Федерации, претендующий на прохождение аттестации (далее – заявитель), который должен соответствовать следующим требованиям (критериям):

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

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

иметь среднее профессиональное или высшее образование;

иметь дополнительное профессиональное образование в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика,

за исключением заявителей, 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, либо имеющих стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 5 лет;

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 – в случае прохождения аттестации в качестве гида-переводчика.

4. С заявлениями, указанными в пункте 23 Административного регламента (далее при совместном упоминании – заявление), вправе обратиться представитель заявителя, действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с законодательством Российской Федерации (далее – представитель).

Требования к порядку информирования о предоставлении государственной услуги

5. Информирование по вопросам предоставления государственной услуги осуществляется департаментом в следующих формах:

устной (при личном обращении и по телефону);

письменной (при обращении по почте, электронной почте);

на информационном стенде департамента в форме информационных (текстовых) материалов;

посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на официальном сайте департамента (<https://de.yanao.ru>) (далее – сеть «Интернет», официальный сайт департамента), в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>) (далее – Единый портал) (с момента реализации технической возможности).

6. Информирование заинтересованных лиц по вопросам предоставления государственной услуги, в том числе о сроках и порядке ее предоставления, осуществляется также работниками государственного учреждения автономного округа «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг» и его структурными подразделениями (далее – МФЦ) (в случае заключения соглашения о взаимодействии) в соответствии с Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.

7. В случае устного обращения заинтересованных лиц (лично или по телефону) уполномоченный специалист департамента, участвующий в предоставлении государственной услуги (далее – уполномоченный специалист департамента), осуществляет устное информирование (соответственно лично или по телефону) обратившегося за информацией заявителя. Устное информирование осуществляется не более 15 минут.

При невозможности уполномоченного специалиста департамента, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленные вопросы, телефонный звонок переадресовывается (переводится) на другое

должностное лицо или же обратившемуся сообщается телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

В случае если для ответа требуется более продолжительное время, уполномоченный специалист департамента, осуществляющий устное информирование, может предложить заинтересованному лицу направить в департамент обращение о предоставлении письменной консультации по порядку предоставления государственной услуги и о ходе предоставления государственной услуги, либо назначить другое удобное для заинтересованного лица время для устного информирования.

8. При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется заинтересованному лицу в срок, не превышающий 30 календарных дней со дня регистрации обращения.

9. При консультировании заинтересованных лиц о ходе предоставления государственной услуги в письменной форме информация направляется в срок, не превышающий 3 рабочих дней.

10. Информация о порядке и сроках предоставления государственной услуги, размещенная на Едином портале (с момента реализации технической возможности), на официальном сайте департамента предоставляется заинтересованному лицу бесплатно.

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

12. Способы получения информации заинтересованными лицами о местах нахождения, графиках работы и контактных телефонах, адресах электронной почты органов государственной власти, участвующих в предоставлении государственной услуги:

портал МФЦ (<https://mfc.yanao.ru/>) (в случае заключения соглашения о взаимодействии);

Управление Федерального казначейства по автономному округу (<https://yamalo-nenetskiy.roskazna.gov.ru/>), в части уплаты государственной пошлины (далее – Казначейство).

13. На информационных стендах в местах предоставления государственной услуги, в сети «Интернет» (на официальном сайте департамента, на Едином портале (с момента реализации технической возможности)) размещается следующая информация:

справочная информация (о месте нахождения, графике работы, справочных телефонах, адресах официального сайта и электронной почты департамента и его структурного подразделения, предоставляющего государственную услугу);

перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги;

размер государственной пошлины, взимаемой за предоставление государственной услуги;

досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, а также его должностных лиц, МФЦ и его работников (в случае заключения соглашения о взаимодействии).

14. В случае внесения изменений в Административный регламент департамент в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня вступления в силу таких изменений, обеспечивает размещение информации в сети «Интернет» (на официальном сайте департамента, на Едином портале (с момента реализации технической возможности)) и на информационных стендах, находящихся в местах предоставления государственной услуги, а также уведомляет МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) об изменении нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги.

II. Стандарт предоставления государственной услуги

Наименование государственной услуги

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

Наименование органа, предоставляющего государственную услугу

16. Наименование органа, предоставляющего государственную услугу: «Департамент экономики Ямало-Ненецкого автономного округа».

Непосредственное предоставление государственной услуги обеспечивает отдел развития туризма департамента.

17. Уполномоченные специалисты департамента, работники МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) 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, включенных в перечень услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственных услуг, утвержденный Правительством автономного округа.

Результат предоставления государственной услуги

18. Результатом предоставления государственной услуги является:

18.1. для подуслуги 1:

уведомление о допуске к прохождению квалификационного экзамена;

решение об аттестации;

решение об отказе в аттестации;

выдача аттестата экскурсовода (гида) по форме, установленной приложением № 1 Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации от 07 мая 2022 года № 833 (далее - Положение), или аттестата гида-переводчика по форме, установленной приложением № 2 Положения и нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика (с направлением уведомления по форме, утвержденной департаментом, о внесении в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков сведений об экскурсоводе (гиде) или гида-переводчике согласно приложению № 1 (далее – Реестр, уведомление о внесении сведений в Реестр));

18.2. для подуслуги 2:

выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

- 18.3. для подуслуги 3:
выдача переоформленного аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика (с направлением уведомления о внесении сведений в Реестр);
- 18.4. решение об отказе в предоставлении государственной услуги согласно приложению № 2 (далее – решение об отказе).
19. Способы получения результата предоставления государственной услуги:
- 19.1. для подуслуг 1, 3:
1. в письменной форме в департаменте либо почтовым отправлением в зависимости от способа обращения за предоставлением государственной услуги (при поступлении заявлений об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика, о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика в письменной форме).
 - В случае неистребования заявителем результата предоставления государственной услуги в департаменте в письменной форме в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня предоставления государственной услуги, результат ее предоставления направляется заявителю почтовым отправлением по адресу, указанному в заявлении;
 2. в форме электронного документа на адрес электронной почты, указанный в заявлении (при поступлении заявлений об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика, о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика на электронную почту департамента) или в личный кабинет на Едином портале (с момента реализации технической возможности);
- 19.2. для подуслуги 2 – лично в департаменте.
- Результат предоставления государственной услуги направляется в день его подписания.

Срок предоставления государственной услуги

20. Срок предоставления государственной услуги начинает исчисляться с даты регистрации заявления в департаменте.
- Максимальный срок предоставления государственной услуги составляет:
- Для подуслуги 1:
не более 66 рабочих дней со дня регистрации заявления об аттестации экскурсовода (гида) или гида-переводчика (срок может быть увеличен на 10 рабочих дней, в случае если заявитель не может по уважительной причине пройти в срок, указанный в уведомлении о допуске к квалификационному экзамену, квалификационный экзамен).
- Для подуслуги 2:
не более 10 рабочих дней со дня регистрации заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика.
- Для подуслуги 3:
не более 3 рабочих дней со дня регистрации заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика.
21. При обращении заявителя за предоставлением государственной услуги в МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии), начало отсчета срока предоставления государственной услуги осуществляется со дня поступления заявления о предоставлении государственной услуги в департамент.

Нормативные правовые акты, регулирующие предоставление государственной услуги

22. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги (с указанием их реквизитов и источников официального опубликования), размещен на официальном сайте департамента, на Едином портале (с момента реализации технической возможности).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

23. Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые заявитель должен представить самостоятельно:

23.1. для подуслуги 1:

1. заявление об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика по форме согласно приложению № 3;

2. копия документа, удостоверяющего личность заявителя 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).

В случае направления заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика посредством Единого портала (при наличии технической возможности) сведения из документа, удостоверяющего личность заявителя, представителя, проверяются при подтверждении учетной записи 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);

3. копии документов о получении заявителем среднего профессионального или высшего образования;

4. копии документов о получении заявителем дополнительного профессионального образования в области, соответствующей профилю работы экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Документы, указанные в настоящем подпункте, 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 заявителем, имеющим стаж работы в качестве экскурсовода (гида) или гида-переводчика не менее 5 лет;

5. 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 апреля 2021 года № 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» (далее – Федеральный закон № 93-ФЗ), подпунктом «б» пункта 4, пунктом 26 Положения.

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 заявителя в качестве индивидуального предпринимателя с осуществлением видов экономической деятельности по Общероссийскому классификатору видов экономической деятельности, утвержденному приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 31 января 2014 года № 14-ст, – 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 № 93-ФЗ, – 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»;

6. цветная фотография заявителя размером 3 на 4 сантиметра;

7. копия документа, удостоверяющего личность представителя, документ, подтверждающий полномочия представителя (в случае обращения за предоставлением государственной услуги представителем). В случае если документ, подтверждающий полномочия представителя выдан нотариусом, он должен быть подписан усиленной квалифицированной электронной подписью нотариуса, в иных случаях – подписан простой электронной подписью;

8. копия документа, подтверждающего оплату государственной пошлины;
23.2. для подуслуги 2:

1. заявление о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика по форме согласно приложению № 4;

2. копия документа, подтверждающего оплату государственной пошлины;
23.3. для подуслуги 3:

1. заявление о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика по форме согласно приложению № 5;

2. копии документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

3. копия документа, подтверждающего оплату государственной пошлины.

24. 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.

25. Информирование заявителя о ходе предоставления государственной услуги осуществляется способом, указанным в заявлении.

26. В случае уплаты государственной пошлины в безналичной форме заявителем может быть представлено платежное поручение с отметкой банка

или соответствующего территориального органа Казначейства (иного органа, осуществляющего открытие и ведение счетов), в том числе производящего расчеты в электронной форме, о его исполнении.

27. В случае уплаты государственной пошлины в наличной форме заявителем может быть представлена квитанция, выданная плательщику банком, либо квитанция, выданная должностным лицом или кассой органа, в который производилась оплата.

28. Факт уплаты государственной пошлины подтверждается департаментом с использованием информации, содержащейся в государственной информационной системе о государственных и муниципальных платежах (далее - ГИС ГМП).

29. Формы заявления о предоставлении государственной услуги заявитель может получить:

в департаменте у уполномоченного специалиста либо в МФЦ у специалиста (в случае заключения соглашения о взаимодействии);

на официальном сайте департамента, на Едином портале (с момента реализации технической возможности);

на информационном стенде в местах предоставления государственной услуги.

30. Способы подачи документов, указанных в пункте 23 Административного регламента:

30.1. для подуслуги 1:

при личном обращении в департамент или МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии);

посредством почтового отправления в департамент с уведомлением о вручении;

в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты департамента либо посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности);

30.2. для подуслуги 2 - в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты департамента либо посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности);

30.3. для подуслуги 3 - в форме электронного документа, подписанного простой электронной подписью, на адрес электронной почты департамента либо посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности).

31. Запрещается 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 находятся в распоряжении органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления муниципальных образований в автономном округе либо подведомственных государственным органам или органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственной услуги, за исключением документов, включенных в определенной частью 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ перечень документов. Заявитель вправе представить указанные документы

и информацию в департамент и МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) по собственной инициативе;

представления документов и информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывались при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги, за исключением случаев, предусмотренных подпунктами «а» - «г» пункта 4 части 1 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ;

предоставления на бумажном носителе документов и информации, электронные образцы которых ранее были заверены в соответствии с пунктом 7.2 части 1 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ, за исключением случаев, если нанесение отметок на такие документы либо их изъятие является необходимым условием предоставления государственной услуги, и иных случаев, установленных федеральным законодательством.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципального образования в автономном округе и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг

32. Перечень документов, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления муниципального образования в автономном округе и иных органов, участвующих в предоставлении государственных услуг, отсутствует.

Исчерпывающий перечень оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги

33. Основания для отказа в приеме документов, указанных в пункте 23 Административного регламента, законодательством Российской Федерации, законодательством автономного округа не предусмотрены.

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

34. Оснований для приостановления предоставления государственной услуги законодательством Российской Федерации не предусмотрено.

35. Основания для отказа в предоставлении подуслуги 1:
непредставление (представление не в полном объеме) заявителем документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента;

несоответствие заявителя требованиям, установленным пунктом 3 Административного регламента;

поступление заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика до истечения 6 месяцев со дня принятия в отношении заявителя решения департамента о прекращении действия аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

отсутствие в ГИС ГМП сведений об оплате государственной пошлины.

36. Основания для отказа в предоставлении подуслуги 2:

непредставление копии документа, подтверждающего уплату государственной пошлины (отсутствие в ГИС ГМП сведений об оплате государственной пошлины);

представление заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика, содержащего неполные и (или) недостоверные сведения.

37. Основания для отказа в предоставлении подуслуги 3:

непредставление (представление не в полном объеме) копий документов, подтверждающих изменение фамилии, имени или отчества (при наличии) экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

непредставление копии документа, подтверждающего уплату государственной пошлины (отсутствие в ГИС ГМП сведений об оплате государственной пошлины);

представление заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика, содержащего неполные и (или) недостоверные сведения.

Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении государственной услуги, и способы ее взимания

38. Государственная пошлина за предоставление государственной услуги взимается в порядке и размерах, установленных подпунктом 72 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации за выдачу аттестата, свидетельства либо иного документа, подтверждающего уровень квалификации, выдачу дубликата аттестата, свидетельства либо иного документа, подтверждающего уровень квалификации, в связи с его утерей, внесение изменений в аттестат, свидетельство либо иной документ, подтверждающий уровень квалификации, в связи с переменной фамилии, имени, отчества.

В случае внесения изменений, направленных на исправление ошибок в документ, выданный по результатам предоставления государственной услуги, взимание платы с заявителя не производится.

39. Сведения о реквизитах для перечисления государственной пошлины заявитель может получить, обратившись в департамент, либо произвести уплату через Единый портал (с момента реализации технической возможности).

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги

40. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления и при получении результата предоставления государственной услуги составляет не более 15 минут.

Срок регистрации заявления

41. Регистрация заявления, поступившего непосредственно в департамент, осуществляется в день поступления заявления в соответствии с правилами делопроизводства, принятыми в департаменте.

Регистрация заявления, направленного в электронной форме с использованием Единого портала (с момента реализации технической

возможности), осуществляется автоматически в течение 1 рабочего дня со дня его направления.

Регистрация заявления специалистами МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) осуществляется в соответствии с регламентом работы МФЦ.

Требования к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга, к залу ожидания, местам для заполнения заявления, размещению и оформлению визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги

42. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, должны соответствовать санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам.

43. Места предоставления государственной услуги должны быть оборудованы системами кондиционирования (охлаждения и нагрева) воздуха, средствами пожаротушения и оповещения о возникновении чрезвычайной ситуации.

44. Рабочее место уполномоченного специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, а также принтером.

45. Помещения для предоставления государственной услуги размещаются преимущественно на нижних этажах зданий или в отдельно стоящих зданиях.

Вход и выход из помещения для предоставления государственной услуги оборудуются:

пандусами, расширенными проходами, тактильными полосами по путям движения, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов; соответствующими указателями с автономными источниками бесперебойного питания;

контрастной маркировкой ступеней по пути движения;

информационной мнемосхемой (тактильной схемой движения);

тактильными табличками с надписями, дублированными шрифтом Брайля.

46. Места предоставления государственной услуги должны соответствовать требованиям к местам обслуживания маломобильных групп населения, к внутреннему оборудованию и устройствам в помещении, к санитарно-бытовым помещениям для инвалидов, к путям движения в помещении и залах обслуживания, к лестницам и пандусам в помещении, к лифтам, подъемным платформам для инвалидов, к аудиовизуальным и информационным системам, доступным для инвалидов.

47. Места ожидания оборудуются столами (стойками), стульями или скамьями (банкетками), информационными стендами, обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и канцелярскими принадлежностями.

48. Места получения информации о предоставлении государственной услуги оборудуются информационными стендами, телефонной связью и копировальной техникой.

Информационные стенды размещаются на видном, доступном месте в любом из форм: настенных стендах, напольных или настольных стойках, призванных обеспечить заявителя исчерпывающей информацией.

Стенды должны быть оформлены в едином стиле, надписи сделаны черным шрифтом на белом фоне.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителя.

49. Требования к местам приема заявителей:

- служебные кабинеты специалистов, участвующих в предоставлении государственной услуги, в которых осуществляется прием заявителей, должны быть оборудованы вывесками с указанием номера кабинета и фамилии, имени, отчества и должности специалиста, ведущего прием;

- места для приема заявителей оборудуются стульями и столами, оснащаются канцелярскими принадлежностями для обеспечения возможности оформления документов;

- предусматривается возможность для копирования документальных материалов.

50. Требования к местам для ожидания:

- места для ожидания в очереди оборудуются стульями и (или) кресельными секциями;

- места для ожидания находятся в холле или ином специальном приспособленном помещении;

- в здании, где организуется прием заявителей, предусматриваются места общественного пользования (туалеты) и места для хранения верхней одежды.

51. Требования к местам для информирования заявителей:

- оборудуются визуальной, текстовой информацией, размещаемой на информационном стенде;

- оборудуются стульями и столами для возможности оформления документов;

- информационный стенд, столы размещаются в местах, обеспечивающих свободный доступ к ним.

52. Требования к обеспечению доступности для инвалидов к зданиям (объектам) и предоставляемой в них государственной услуги.

Департамент и МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) обеспечивают инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников:

- условия беспрепятственного доступа к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного передвижения по территории, на которой расположены объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, а также входа в такие объекты и выхода из них, посадки в транспортное средство и высадки из него, в том числе с использованием кресла-коляски;

- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения;

- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к

объектам (зданиям, помещениям), в которых предоставляется государственная услуга с учетом ограничений их жизнедеятельности;

- дублирование необходимой для инвалидов звуковой и зрительной информации, а также надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполняемыми рельефно-точечным шрифтом Брайля;
- доступ сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты (здания, помещения), в которых предоставляется государственная услуга, при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение и выдаваемого по форме и в порядке, установленном приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 июня 2015 года № 386н «Об утверждении формы документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника, и порядка его выдачи»;

- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

При невозможности полностью приспособить к потребностям инвалидов объекты, в которых предоставляется государственная услуга, собственник объекта (здания) принимает (до реконструкции или капитального ремонта объекта) согласованные с общественным объединением инвалидов, осуществляющим свою деятельность на территории городского округа город Салехард, меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечивают её предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

На территории, прилегающей к объекту (зданию, помещению), в котором предоставляется государственная услуга, оборудуются места для стоянки транспортных средств. Доступ заявителей к парковочным местам является бесплатным.

На парковке общего пользования выделяется не менее 10 процентов мест (но не менее одного места) для бесплатной парковки транспортных средств, управляемых инвалидами I, II групп, и транспортных средств, перевозящих таких инвалидов и (или) детей инвалидов. На граждан из числа инвалидов III группы распространяются нормы настоящего абзаца в порядке, определяемом Правительством Российской Федерации. На указанных транспортных средствах должен быть установлен опознавательный знак «Инвалид» и сведения об этих транспортных средствах должны быть размещены в государственной информационной системе «Единая централизованная цифровая платформа в социальной сфере». Указанные места для парковки не должны занимать иные транспортные средства, за исключением случаев, предусмотренных правилами дорожного движения.

Требования к помещениям сектора информирования и ожидания, сектора приема заявителей МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) определяются Правилами организации деятельности многофункциональных центров предоставления государственных и муниципальных услуг, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 22 декабря 2012 года № 1376.

Показатели доступности и качества государственной услуги

53. Показателями доступности государственной услуги являются:

№	Наименование показателя	Единица	Нормативное
---	-------------------------	---------	-------------

п/п		измерения	значение показателя
1	2	3	4
1.	Наличие полной и достоверной, доступной для заявителя информации о содержании государственной услуги, способах, порядке и условиях ее получения, в том числе с использованием информационно-телекоммуникационных технологий, размещение информации о порядке предоставления государственной услуги на официальном сайте департамента, Едином портале (с момента реализации технической возможности))	да/нет	да
2.	Наличие помещений, оборудования и оснащения, отвечающих требованиям Административного регламента (места ожидания, места для заполнения заявителями документов и предоставления государственной услуги, места парковки транспорта, места общего пользования)	да/нет	да
3.	Транспортная доступность к месту предоставления государственной услуги - близость остановок общественного транспорта	да/нет	да
4.	Наличие возможности получения государственной услуги в электронном виде посредством Единого портала (в соответствии с этапами перевода государственных услуг на предоставление в электронном виде)	да/нет	да
5.	Обеспечение беспрепятственного доступа лиц с ограниченными возможностями передвижения к помещениям, в которых предоставляется государственная услуга	да/нет	да
6.	Доля заявителей, получивших государственную услугу с нарушением установленного срока предоставления государственной услуги, от общего количества заявителей, получивших государственную услугу за отчетный период	%	0
7.	Количество обоснованных жалоб на действия (бездействие) и решения должностных лиц, участвующих в предоставлении государственной услуги	%	0
8.	Укомплектованность квалифицированными кадрами по штатному расписанию	%	80

1	2	3	4
9.	Наличие обратной связи с заявителями и пользователями государственной услуги	да/нет	да
10.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги:		
	- при подаче заявления о предоставлении государственной услуги	раз/минут	1/15
	- при получении результата предоставления государственной услуги	раз/минут	1/5
11.	Возможность получения государственной услуги в любом территориальном подразделении департамента по выбору заявителя (экстерриториальный принцип)	да/нет	нет
12.	Возможность/невозможность получения государственной услуги в МФЦ (в том числе в полном объеме)	да/нет	да
13.	Возможность/невозможность получения государственной услуги посредством запроса о предоставлении нескольких государственных услуг в МФЦ, предусмотренного статьей 15.1 Федерального закона N 210-ФЗ	да/нет	нет
14.	Возможность получения информации о ходе предоставления государственной услуги, в том числе с использованием информационно-коммуникационных технологий	да/нет	да
15.	Доля заявителей, удовлетворенных полнотой и качеством предоставления государственной услуги, от общего количества заявителей, обратившихся за данной государственной услугой в отчетный период	%	95

Особенности предоставления государственной услуги в МФЦ

54. Организация предоставления государственной услуги в МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) осуществляется по принципу «одного окна» в соответствии с законодательством Российской Федерации в порядке и сроки, установленные соглашением о взаимодействии, заключенным между МФЦ и департаментом.

Государственная услуга в МФЦ предоставляется по экстерриториальному принципу.

При предоставлении государственной услуги МФЦ осуществляет следующие административные процедуры (действия):

1. Информирование о порядке и сроках предоставления подуслуги 1.

2. Прием заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика и документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента.

3. Для подачи заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика для заявителей на сайте МФЦ доступна предварительная запись.

Заявителю предоставляется выбор любых свободных для посещения МФЦ даты и времени в пределах установленного в соответствующем МФЦ графика приема заявителей, при этом МФЦ не вправе требовать от заявителя совершения иных действий, кроме прохождения идентификации и аутентификации в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, указания цели приема, а также предоставления сведений, необходимых для расчета длительности временного интервала, который необходимо забронировать для приема.

4. Работник МФЦ, осуществляющий прием заявителей и документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента, удостоверяет личность заявителя (представителя), формирует дело в автоматизированной системе МФЦ (далее - АИС МФЦ), включающее заполненное заявление с приложением копии документа, удостоверяющего личность заявителя (представителя), электронных копий документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента.

5. Работник МФЦ сверяет принимаемые документы с перечнем документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента, следит за тем, чтобы принимаемые документы были оформлены надлежащим образом на бланках установленной формы с наличием рекомендуемых регламентируемых законодательством Российской Федерации реквизитов документа.

Проверка содержания документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента, на предмет их соответствия законодательству Российской Федерации или наличия орфографических, или фактических ошибок, в обязанности работников МФЦ не входит.

6. Сформированное в АИС МФЦ заявление об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика распечатывается на бумажном носителе и подписывается заявителем (представителем).

Заявление, заполненное заявителем (представителем) собственноручно, сканируется и прикрепляется к комплекту принятых документов в АИС МФЦ.

Работник МФЦ выдает заявителю один экземпляр расписки о приеме документов с указанием даты приема, номера дела, количества принятых документов.

7. Принятый комплект документов работник МФЦ направляет в электронной форме в департамент в соответствии с условиями соглашения о взаимодействии не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем приема, для рассмотрения и принятия решения, указанного в подпунктах 18.1, 18.4 пункта 18 Административного регламента. При необходимости или в случае отсутствия технической возможности передачи документов в электронной форме МФЦ передает документы на бумажных носителях.

Особенности предоставления государственной услуги в электронной форме

55. При предоставлении государственной услуги в электронной форме посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности) обеспечивается:

получение информации о порядке и сроках предоставления государственной услуги;

формирование заявления;

оплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги;

прием и регистрации департаментом заявления и документов, указанных в пункте 23 Административного регламента;

получение сведений о ходе предоставления государственной услуги;

осуществление оценки качества предоставления государственной услуги;

досудебное (внесудебное) обжалование решений и действий (бездействия) департамента, его должностных лиц, МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) и его работников.

56. Государственная услуга в электронной форме предоставляется с применением простой электронной подписи в соответствии с федеральным законодательством.

57. При обращении заявителя посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности) формирование заявления осуществляется путем заполнения электронной формы заявления без необходимости дополнительной его подачи в какой-либо иной форме.

При формировании заявления обеспечивается:

сохранение ранее введенных в электронную форму заявления значений в любой момент по желанию, 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 с использованием сведений, размещенных в единой системе идентификации и аутентификации, и сведений, опубликованных на Едином портале (с момента реализации технической возможности), в части касающейся сведений, отсутствующих в такой системе;

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

возможность доступа к ранее поданным заявлениям, а также частично сформированным заявлениям.

Сформированные и подписанные заявление и документы, указанные в пункте 23 Административного регламента, направляются в департамент посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности).

Департамент обеспечивает прием документов, указанных в пункте 23 Административного регламента, и регистрацию заявления без необходимости повторного представления заявителем таких документов на бумажном носителе.

Предоставление государственной услуги начинается с даты регистрации департаментом электронных документов, указанных в пункте 23 Административного регламента.

58. Оплату государственной услуги заявитель (представитель) осуществляет с использованием Единого портала (с момента реализации технической возможности) по предварительно заполненным департаментом реквизитам.

Заявитель (представитель) информируется о совершении им оплаты услуг посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности).

59. При предоставлении услуги в электронной форме заявителю (представителю) направляется посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности):

уведомление о приеме и регистрации заявления и документов, указанных в пункте 23 Административного регламента, содержащее сведения о факте приема заявления и документов, указанных в пункте 23 Административного регламента, и начале процедуры предоставления государственной услуги, а также сведения о дате и времени окончания предоставления государственной услуги;

уведомление о факте получения информации, подтверждающей оплату государственной услуги;

уведомление о результатах рассмотрения документов, указанных в пункте 23 Административного регламента.

60. Заявителю (представителю) обеспечивается возможность оценить доступность и качество государственной услуги посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности).

Иные требования к предоставлению государственной услуги

61. Иные требования к предоставлению государственной услуги отсутствуют.

62. Заявителям (представителям) вне зависимости от канала взаимодействия при обращении за предоставлением государственной услуги обеспечивается возможность предоставления обратной связи о предоставлении государственной услуги посредством:

- обращение по номеру телефона: +7 (34922) 2-24-13; факс: +7 (34922) 2-45-57;

- обращение по адресу электронной почты департамента: de@yanao.ru.

Департамент обязан рассмотреть такие замечания и (или) предложения, полученные в рамках обратной связи и уведомить заявителя (представителя) о результатах их рассмотрения в срок, не позднее 30 календарных дней с даты обращения заявителя.

63. Департаментом не реже одного раза в пять лет проводится оптимизация процесса предоставления государственной услуги путем проведения анализа клиентского пути, актуализации клиентских сегментов и их типовых потребностей и применения предложений заявителей, поступающих по каналам обратной связи. В случаях, если за указанный пятилетний период обращения за предоставлением государственной услуги в департамент не поступали, оптимизация процесса не проводится.

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, а также особенности выполнения административных процедур (действий) в МФЦ

64. Предоставление государственной услуги включает в себя следующие административные процедуры:

64.1. для подуслуги 1:

прием и регистрация заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика и документов, необходимых для предоставления подуслуги 1;
 принятие решения о допуске к прохождению квалификационного экзамена или решения об отказе;
 проведение квалификационного экзамена в форме тестирования и практического задания;
 выдача аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;
 выдача нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

64.2. для подуслуги 2:

прием, регистрация, рассмотрение заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, необходимых для предоставления подуслуги 2, принятие решения о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика или решения об отказе;

64.3. для подуслуги 3:

прием, регистрация, рассмотрение заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, необходимых для предоставления подуслуги 3, принятие решения о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика или решения об отказе.

Прием и регистрация заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика и документов, необходимых для предоставления подуслуги 1

65. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика.

66. При получении документов департаментом специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, в течение 1 рабочего дня со дня регистрации документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента, сообщает заявителю номер и дату регистрации заявления способом, указанным в заявлении.

67. При обращении заявителя (представителя) за предоставлением государственной услуги в МФЦ, работник МФЦ, осуществляющий прием заявления и документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента:

67.1. удостоверяется в личности заявителя (представителя), проверяет полномочия представителя;

67.2. формирует дело в системе АИС МФЦ, включающее заполненное заявление с приложением электронных копий документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента;

67.3. выдает представителю заявителя один экземпляр расписки о приеме документов с указанием даты приема, номера дела, количества принятых документов.

Принятый комплект документов, заверяется электронной подписью работника МФЦ (при наличии технической возможности) направляет в электронной форме в департамент не позднее 1 рабочего дня, следующего за днем принятия полного пакета документов от заявителя (представителя), для

рассмотрения и принятия решения, указанного в пункте 18 Административного регламента.

68. В случае если документы, указанные в пункте подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента, предоставляются в департамент заявителем (представителем) лично, при необходимости на копии поступившего документа специалист департамента, ответственный за прием и регистрацию документов, ставит штамп об их принятии с указанием даты принятия и подписи вышеуказанного специалиста.

Принятие решения о допуске к прохождению квалификационного экзамена или решения об отказе

69. Основанием для начала административной процедуры является зарегистрированное заявление об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика.

Ответственными за выполнение административной процедуры являются: уполномоченный специалист департамента - за подготовку проекта решения о допуске к прохождению квалификационного экзамена или решения об отказе и его направления на подпись, направление уведомления, указанного в абзаце пятнадцатом настоящего пункта, заявителю (представителю);

должностное лицо департамента, уполномоченное на подписание документов департамента, - за подписание решения о допуске к прохождению квалификационного экзамена или решения об отказе.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

проверка наличия и соответствия документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента, требованиям, предусмотренным Административным регламентом;

подготовка проекта решения о допуске к прохождению квалификационного экзамена или решения об отказе;

регистрация и направление (выдача) заявителю (представителю) уведомления о допуске к прохождению квалификационного экзамена либо решения об отказе.

Максимальный срок выполнения административных действий - 3 рабочих дня со дня регистрации документов, указанных в подпункте 23.1 пункта 23 Административного регламента.

Критерии принятия решения о допуске к прохождению квалификационного экзамена (решения об отказе):

соответствие (несоответствие) заявителя требованиям, установленным пунктом 3 Административного регламента;

предоставление (непредоставление) документов, предусмотренных подпунктом 23.1 пункта 23 Административного регламента, в полном объеме;

наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении под услуги 1, предусмотренных пунктом 35 Административного регламента.

Результат административной процедуры: допуск в допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена либо решение об отказе.

Способом фиксации результата является уведомление о допуске заявителя к прохождению квалификационного экзамена либо решения об отказе в виде электронного документа, подписанного усиленной квалифицированной электронной подписью, через сеть «Интернет» или посредством Единого портала (с момента реализации технической

возможности), которое направляется заявителю (представителю) в день принятия такого решения с указанием даты, места и времени проведения квалификационного экзамена.

Документ, являющийся результатом административной процедуры, передается уполномоченному специалисту департамента.

Квалификационный экзамен принимается аттестационной комиссией, созданной департаментом (далее – аттестационная комиссия), которая устанавливает сроки проведения квалификационного экзамена. Информацию о сроках проведения квалификационного экзамена департамент размещает на официальном сайте департамента не менее чем за 30 календарных дней до дня начала его проведения.

В случае если заявитель не может по уважительной причине пройти квалификационный экзамен в указанный в уведомлении о допуске к квалификационному экзамену срок, ему предоставляется возможность по заявлению согласно приложению № 6, которое заявитель (представитель) предоставляет в департамент лично, посредством почтовой связи с уведомлением либо в форме электронного документа на электронную почту департамента или посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности) не позднее 2 рабочих дней с даты прохождения квалификационного экзамена, указанной в уведомлении о допуске к квалификационному экзамену, сдать квалификационный экзамен в иное время, но не позднее 10 рабочих дней с даты, установленной для его проведения. При этом заявителю направляется новое уведомление департамента о допуске к прохождению квалификационного экзамена с указанием даты, времени и места его проведения.

Проведение квалификационного экзамена в форме тестирования и практического задания

70. Основанием для начала административной процедуры является допуск заявителя к прохождению квалификационного экзамена.

Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист департамента, аттестационная комиссия, сформированная департаментом (далее – аттестационная комиссия).

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

- проведение аттестационной комиссией квалификационного экзамена;
- принятие решения об аттестации заявителя либо об отказе в аттестации.

Квалификационный экзамен принимается аттестационной комиссией в соответствии с Положением.

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

Критерием принятия решения является:

- результат тестирования удовлетворительный и практическое задание зачтено аттестационной комиссией;
- результат тестирования неудовлетворительный либо практическое задание не выполнено.

Результат административной процедуры: решение об аттестации заявителя либо об отказе в аттестации, оформленное протоколом заседания аттестационной комиссии.

Способ фиксации результата: направление заявителю решения об аттестации либо об отказе в аттестации через сеть «Интернет» или посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности) в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии в виде выписки из протокола заседания аттестационной комиссии.

Документ, являющийся результатом административной процедуры, передается уполномоченному специалисту департамента.

Выдача аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика

71. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения аттестационной комиссии об аттестации заявителя.

Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист департамента.

Максимальный срок выполнения действия - 1 рабочий день (в день принятия аттестационной комиссией решения об аттестации заявителя).

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

выдача экскурсоводу (гиду) или гиду-переводчику либо его представителю аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

внесение сведений об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в Реестр.

Департамент в день подписания протокола заседания аттестационной комиссии вносит сведения об экскурсоводе (гиде) или гиде-переводчике в Реестр в соответствии с порядком ведения реестра, установленным Правительством Российской Федерации, и выдает аттестат экскурсовода (гида) или аттестата гида-переводчика.

Аттестат экскурсовода (гида) или гида-переводчика выдается в форме электронного документа, подписываемого усиленной квалифицированной электронной подписью уполномоченного должностного лица департамента, или на бумажном носителе, за личной подписью уполномоченного должностного лица с проставлением печати департамента (при поступлении заявления об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика на бумажном носителе).

Запись об аттестации заявителя в Реестре признается подтверждением прохождения аттестации.

Критерием принятия решения является решение об аттестации, содержащееся в протоколе заседания аттестационной комиссии.

Результат административной процедуры: выдача заявителю (представителю) аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика, одним из способов, указанных в пункте 19 Административного регламента, в день принятия решения об аттестации и внесение сведений о заявителе в реестр (с направлением уведомления о внесении сведений в Реестр).

Способ фиксации результата: запись в журнале о выдаче аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Выдача нагрудной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика

72. Основанием для начала административной процедуры является принятие решения аттестационной комиссии об аттестации заявителя.

Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист департамента.

Максимальный срок выполнения действия - 15 календарных дней со дня подписания протокола заседания аттестационной комиссии.

73. Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

выдача заявителю (представителю) нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика по форме, утвержденной департаментом.

Критерием принятия решения является решение об аттестации, содержащееся в протоколе заседания аттестационной комиссии.

Результат административной процедуры: выдача нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика, которую заявитель вправе получить в департаменте лично в течение 10 рабочих дней со дня принятия решения об аттестации.

Способ фиксации результата: запись в журнале о выдаче нагрудной идентификационной карточки экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Прием, регистрация, рассмотрение заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, необходимых для предоставления подуслуги 2, принятие решения о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика или решения об отказе

74. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист департамента, должностное лицо департамента, уполномоченное на подписание документов.

Максимальный срок выполнения действия - 10 рабочих дней со дня регистрации заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

прием и регистрация заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

проверка наличия и соответствия документов, указанных в подпункте 23.2 пункта 23 Административного регламента, требованиям, предусмотренным Административным регламентом, наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении подуслуги 2, предусмотренных пунктом 36 Административного регламента;

выдача заявителю (представителю) дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо направление уведомления об отказе в выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Прием и регистрация заявления о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, указанных в подпункте 23.2 пункта 23 Административного регламента, осуществляется в срок, указанный в пункте 41 Административного регламента.

Уполномоченный специалист департамента проверяет наличие и соответствие документов, указанных в подпункте 23.2 пункта 23 Административного регламента.

Критериями принятия решения являются соответствие документов, указанных в подпункте 23.2 пункта 23 Административного регламента, требованиям Административного регламента и отсутствие оснований для отказа в предоставлении подуслуги 2, предусмотренных пунктом 36 Административного регламента.

Результат административной процедуры: выдача дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо направление решения об отказе одним из способов, указанных в пункте 19 Административного регламента.

Способом фиксации результата является запись в журнале о выдаче (об отказе в выдаче) дубликата аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Прием, регистрация, рассмотрение заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, необходимых для предоставления подуслуги 3, принятие решения о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика или решения об отказе

75. Основанием для начала административной процедуры является поступление заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Ответственным за выполнение административной процедуры является уполномоченный специалист департамента, должностное лицо департамента, уполномоченное на подписание документов.

Максимальный срок выполнения действия - 3 рабочих дня со дня регистрации заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Содержание административных действий, входящих в состав административной процедуры:

прием и регистрация заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика;

проверка наличия и соответствия представленных заявителем документов, указанных в подпункте 23.3 пункта 23 Административного регламента, требованиям, предусмотренным Административным регламентом, наличие (отсутствие) оснований для отказа в предоставлении подуслуги 3, предусмотренных пунктом 37 Административного регламента;

выдача заявителю переоформленного аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо направление решения об отказе.

Прием и регистрация заявления о выдаче переоформленного аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, указанных в подпункте 23.3 пункта 23 Административного регламента, осуществляется в срок, указанный в пункте 41 Административного регламента.

Уполномоченный специалист департамента в течение 3 рабочих дней со дня регистрации заявления о переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика и документов, указанных в подпункте 23.3 пункта 23 Административного регламента, проверяет указанные документы, по результатам проверки вносит изменения в Реестр и выдает переоформленный

аттестат экскурсовода (гида) или гида-переводчика либо при наличии оснований для отказа в предоставлении подуслуги 3, предусмотренных подпунктом 37 Административного регламента, отказывает в переоформлении аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика с указанием причины отказа.

Критерием принятия решения является соответствие документов, указанных в подпункте 23.3 пункта 23 Административного регламента, требованиям Административного регламента и отсутствие оснований для отказа в предоставлении подуслуги 3, предусмотренных пунктом 37 Административного регламента.

Результат административной процедуры: выдача переоформленного аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика (с направлением уведомления о внесении сведений в Реестр) либо направление решения об отказе.

Способом фиксации результата является запись в журнале о выдаче (об отказе в выдаче) переоформленного аттестата экскурсовода (гида) или гида-переводчика.

Порядок исправления допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах

76. Основанием для исправления допущенных опечаток и (или) ошибок в документах, выданных заявителю (представителю) в результате предоставления государственной услуги (далее - опечатки и (или) ошибки), является представление (направление) заявителем (представителем) в произвольной форме заявления о выявленных опечатках и (или) ошибках в адрес департамента, которое регистрируется департаментом в срок, указанный в абзаце первом пункта 41 Административного регламента.

77. Заявление о выявленных опечатках и (или) ошибках может быть подано заявителем (представителем) в департамент одним из следующих способов:

- лично;
- посредством почтовой связи с уведомлением;
- по электронной почте департамента.

Также заявление о выявленных опечатках и (или) ошибках может быть подано в электронной форме через Единый портал (с момента реализации технической возможности).

78. Специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, рассматривает заявление о выявленных опечатках и (или) ошибках, представленное заявителем, и проводит проверку указанных в заявлении сведений в срок, не превышающий 2 рабочих дней с даты регистрации соответствующего заявления.

79. В случае выявления опечаток и (или) ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, осуществляет исправление и выдачу (направление) заявителю (представителю) исправленного документа, являющегося результатом предоставления государственной услуги, в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

80. В случае отсутствия опечаток и (или) ошибок в документах, выданных в результате предоставления государственной услуги, специалист департамента, ответственный за предоставление государственной услуги, письменно сообщает заявителю (представителю) об отсутствии таких опечаток и (или) ошибок в срок, не превышающий 3 рабочих дней со дня регистрации соответствующего заявления.

IV. Формы контроля за исполнением государственной услуги

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

81. Текущий контроль за соблюдением и исполнением положений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению государственной услуги, а также решений, принятых (осуществляемых) в ходе предоставления государственной услуги, осуществляется директором департамента или заместителем директора департамента на постоянной основе.

Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, порядок и формы контроля полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

82. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги включает в себя проведение плановых (осуществляется на основании годовых планов работы департамента) и внеплановых проверок в том числе по конкретным обращениям заявителей.

83. При проверке рассматриваются все вопросы, связанные с предоставлением государственной услуги (комплексная проверка), либо отдельные вопросы (тематическая проверка).

Периодичность проведения плановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги устанавливает своим решением директор департамента либо лицо, его замещающее.

В случае проведения внеплановой проверки по жалобе заявителя ему направляется информация о результатах и мерах, принятых в отношении виновных в нарушении законодательства Российской Федерации должностных лиц.

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

84. Контроль полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется путем получения информации о наличии в действиях (бездействии) уполномоченного специалиста, а также в принимаемых им решениях нарушений Административного регламента и иных нормативных правовых актов, устанавливающих требования к предоставлению

государственной услуги, в форме устных, письменных запросов, в том числе в электронной форме, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Ответственность должностных лиц департамента, работников МФЦ за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги

85. По результатам проведения проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в случае выявления нарушений прав заявителя, виновные лица привлекаются к ответственности в соответствии с законодательством Российской Федерации.

86. Должностные лица департамента, работники МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) несут персональную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) ими в ходе предоставления государственной услуги.

87. Персональная ответственность уполномоченных специалистов департамента за предоставление государственной услуги закрепляется в их должностных регламентах (инструкциях) в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, законодательства автономного округа.

V. Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, МФЦ, а также их должностных лиц, работников

88. Заявитель вправе обжаловать решения и действия (бездействия) департамента, его должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ (в случае заключения соглашения о взаимодействии) в досудебном (внесудебном) порядке.

89. Заявитель может обратиться с жалобой в следующих случаях:

89.1. нарушение срока регистрации заявления, указанного в статье 15.1 Федерального закона № 210;

89.2. нарушение срока предоставления государственной услуги, указанного в пункте 22 Административного регламента;

89.3. требование представления заявителем документов или информации либо осуществления действий, представление или осуществление которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги;

89.4. отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, законами и иными нормативными правовыми актами автономного округа;

89.5. требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации;

89.6. отказ департамента, его должностных лиц, МФЦ, работников МФЦ в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате

предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений;

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

89.8. приостановление 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 автономного округа;

89.9. отказ в приеме документов, предоставление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами автономного округа для предоставления государственной услуги, у заявителя;

89.10. требование у заявителя при предоставлении государственной услуги документов или информации, отсутствие и (или) недостоверность которых не указывалась при первоначальном отказе в предоставлении государственной услуги.

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

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

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

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

91. При подаче жалобы в электронном виде документы, указанные в пункте 90 Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации. При этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

92. Жалоба, содержащая неточное наименование департамента, его должностного лица, МФЦ, его работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются, не препятствующие установлению департамента, его должностного лица, МФЦ, его работника, в отношении которого была направлена жалоба, подлежит обязательному рассмотрению.

93. В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения, предусмотренного статьей 5.63 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях, статьей 2.12 Закона автономного округа от 16 декабря 2004 года N 81-ЗАО «Об административных правонарушениях», или признаков состава преступления уполномоченные на рассмотрение жалоб лица незамедлительно направляют соответствующие материалы в органы прокуратуры.

94. Жалоба, поступившая в департамент, МФЦ, департамент информационных технологий и связи (далее - ДИТиС), подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления.

После регистрации жалобы, поступившей в письменной форме или электронном виде, заявителю направляется уведомление о принятии жалобы с указанием даты ее принятия, сообщается присвоенный жалобе регистрационный номер и телефон, по которому заявитель сможет узнать информацию о рассмотрении жалобы.

95. Департамент, МФЦ, ДИТиС отказывают в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

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

95.2. подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

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

96. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации, если более короткие сроки рассмотрения жалобы не установлены Правительством Российской Федерации, МФЦ либо ДИТиС.

В случае обжалования отказа департамента, его должностных лиц либо МФЦ и его работников в приеме документов у заявителя либо в исправлении допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования заявителем нарушения установленного срока таких исправлений жалоба рассматривается в течение 5 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае, если окончание срока рассмотрения жалобы приходится на нерабочий день, днем окончания срока считается предшествующий ему рабочий день.

97. При удовлетворении жалобы департамент, МФЦ, ДИТиС принимают исчерпывающие меры по устранению выявленных нарушений, в том числе по выдаче заявителю результата государственной услуги, не позднее 5 рабочих дней со дня принятия решения, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

98. В случае признания жалобы подлежащей удовлетворению в ответе заявителю, указанном в пунктах 118, 131 Административного регламента, указывается информация о действиях, осуществляемых департаментом, МФЦ, ДИТиС 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.

99. В случае оставления жалобы без удовлетворения (отказе в удовлетворении жалобы) в ответе заявителю, указанном в пунктах 118, 131 Административного регламента, даются аргументированные разъяснения о причинах принятого решения, а также информация о порядке обжалования принятого решения.

100. В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

100.1. наименование органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его уполномоченного должностного лица, принявшего решение по жалобе;

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

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

100.4. основания для принятия решения по жалобе;

100.5. принятое по жалобе решение;

100.6. в случае, если жалоба признана обоснованной - сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;

100.7. сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

101. Ответ по результатам рассмотрения жалобы подписывается уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом департамента, МФЦ, ДИТиС.

102. Департамент, МФЦ, ДИТиС оставляют жалобу без ответа в следующих случаях:

102.1. в жалобе не указаны фамилия заявителя, направившего жалобу, или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

102.2. текст жалобы не поддается прочтению, о чем в течение пяти дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению;

102.3. текст жалобы не позволяет определить ее суть, о чем в течение семи дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, направившему жалобу.

103. Заявитель имеет право:

103.1. получать информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы;

103.2. в случае несогласия с решением, принятым по результатам рассмотрения жалобы, обжаловать его в суде в порядке и сроки, установленные законодательством Российской Федерации.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, его должностных лиц

104. Жалоба может быть подана заявителем в департамент в течение 30 календарных дней со дня, когда заявитель узнал или должен был узнать о нарушении своих прав.

105. Жалоба подается в электронном виде с использованием Единого портала и должна быть подписана одним из видов подписей, установленных Правительством Российской Федерации.

106. Жалоба должна содержать:

106.1. наименование департамента, фамилию, имя, отчество (при наличии) должностного лица, решение и (или) действие (бездействие) которых обжалуются;

106.2. фамилию, имя, отчество (при наличии), сведения о месте жительства (месте осуществления деятельности) заявителя - физического лица, либо наименование, сведения о месте нахождения заявителя - юридического лица, либо реквизиты доверенности и фамилию, имя, отчество (при наличии) лица, подающего жалобу по доверенности, желаемый способ осуществления взаимодействия на время рассмотрения жалобы и желаемый способ получения решения по ней;

106.3. сведения об обжалуемых решениях департамента и (или) действиях (бездействии) его должностного лица, которые привели или могут привести к нарушению прав заявителя, подавшего жалобу;

106.4. основания и доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением департамента и (или) действием (бездействием) должностного лица. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие его доводы, либо их копии;

106.5. требования заявителя, подавшего жалобу.

107. В департаменте определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента.

108. Жалоба рассматривается директором департамента (заместителем директора департамента).

В случае, если обжалуются решения директора департамента, жалоба подается в Правительство автономного округа, регистрируется не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления в аппарате Губернатора автономного округа и в течение 3 рабочих дней со дня ее регистрации направляется для рассмотрения в соответствии с требованиями Административного регламента члену Правительства автономного округа, в ведении которого находится департамент, согласно распределению обязанностей между членами Правительства автономного округа.

109. Заявитель до принятия решения по жалобе может отозвать ее. При этом повторное направление жалобы по тем же основаниям не допускается.

110. Департаментом может быть предусмотрено создание из числа его должностных лиц коллегиального органа (коллегиальных органов) для рассмотрения жалоб.

111. Департамент при рассмотрении жалобы использует информационную систему (подсистему государственной информационной системы) досудебного обжалования, предусмотренную Федеральным законом от 31 июля 2020 года N 248-ФЗ «О государственном контроле (надзоре) и муниципальном контроле в Российской Федерации», за исключением случаев, если рассмотрение жалобы связано со сведениями и с документами, составляющими государственную или иную охраняемую законом тайну.

Жалоба, содержащая сведения и документы, составляющие государственную или иную охраняемую законом тайну, подается в департамент без использования Единого портала в порядке, определяемом департаментом, с учетом требований законодательства Российской Федерации о государственной и иной охраняемой законом тайне.

112. В случае пропуска по уважительной причине срока подачи жалобы этот срок по ходатайству заявителя может быть восстановлен департаментом при условии, что одновременно с жалобой подано ходатайство о восстановлении пропущенного срока и должностное лицо департамента, рассматривающее жалобу, признает причину пропуска срока уважительной, а срок подачи ходатайства о восстановлении пропущенного срока разумным.

113. Департамент принимает решение об отказе в рассмотрении жалобы, если:

113.1. жалоба подана после истечения срока подачи жалобы и не содержит ходатайство о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы;

113.2. в удовлетворении ходатайства о восстановлении пропущенного срока на подачу жалобы отказано;

113.3. до принятия решения по жалобе от заявителя, ее подавшего, поступило заявление об отзыве жалобы;

113.4. имеется решение суда по вопросам, поставленным в жалобе;

113.5. заявитель, ранее подавший жалобу в департамент, подал другую жалобу по тому же предмету и по тем же основаниям;

113.6. жалоба содержит нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностных лиц департамента, а также членов их семей;

113.7. ранее получен отказ в рассмотрении жалобы по тому же предмету и по тем же основаниям, исключающий возможность повторного обращения данного заявителя с жалобой, и не приводятся новые доводы или обстоятельства;

113.8. жалоба подана в ненадлежащий уполномоченный орган;

113.9. содержание жалобы не относится к принятому в ходе предоставления государственной услуги решению и осуществленным действиям (бездействию).

114. Решение об отказе в рассмотрении жалобы принимается департаментом в течение 5 рабочих дней со дня получения жалобы, за исключением решения об отказе по основанию, предусмотренному подпунктом 113.3 пункта 113 Административного регламента. Отказ в рассмотрении жалобы по основаниям, указанным в подпунктах 113.3 - 113.8 пункта 113 Административного регламента, не является результатом досудебного обжалования и не может служить основанием для судебного обжалования решений департамента, действий (бездействия) его должностных лиц.

115. Департамент вправе запросить у заявителя дополнительные информацию и документы, относящиеся к предмету жалобы. Заявитель вправе представить указанные информацию и документы в течение 5 рабочих дней со дня направления запроса. Течение срока рассмотрения жалобы приостанавливается со дня направления запроса о предоставлении дополнительных информации и документов, относящихся к предмету жалобы, до дня получения их департаментом, но не более чем на 5 рабочих дней со дня направления запроса. Неполучение от заявителя дополнительных информации и документов, относящихся к предмету жалобы, не является основанием для отказа в рассмотрении жалобы.

116. По результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) департамента, его должностных лиц департамент принимает одно из следующих решений:

116.1. оставляет жалобу без удовлетворения;

116.2. отменяет решение департамента полностью или частично;

116.3. отменяет решение департамента полностью и принимает новое решение;

116.4. признает действия (бездействие) должностных лиц департамента незаконными и выносит решение по существу, в том числе об осуществлении при необходимости определенных действий.

Указанное решение принимается в форме акта.

117. Судебное обжалование соответствующих решений и действий (бездействия) департамента, его должностных лиц возможно только после их досудебного обжалования в соответствии с настоящим разделом, за исключением случаев обжалования в суд решений, действий (бездействия) гражданами, не осуществляющими предпринимательской деятельности, а также случаев, если федеральными законами установлен исключительно

судебный порядок обжалования соответствующих решений и действий (бездействия).

118. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) департамента, его должностных лиц направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в электронном виде.

Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий МФЦ, его работников

119. Жалоба заявителя на решения и действия (бездействие) работника МФЦ подается руководителю МФЦ и в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя МФЦ в ДИТиС в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронном виде.

120. В случае поступления в адрес Губернатора автономного округа, вице-губернатора автономного округа, первого заместителя Губернатора автономного округа, заместителя Губернатора автономного округа жалобы на нарушение порядка предоставления государственной услуги МФЦ жалоба регистрируется в аппарате Губернатора автономного округа не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления и в течение 3 рабочих дней со дня регистрации направляется в МФЦ или ДИТиС с уведомлением заявителя, направившего жалобу, о ее переадресации.

121. В случае, если жалоба подана заявителем в орган, в компетенцию которого не входит принятие решения по жалобе в соответствии с требованиями пункта 119 Административного регламента, в течение трех рабочих дней со дня ее регистрации указанный орган направляет жалобу в уполномоченный на ее рассмотрение орган и в письменной форме информирует заявителя о перенаправлении жалобы.

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

122. Жалоба должна содержать:

122.1. наименование МФЦ, его руководителя и (или) работника, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

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

122.3. сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) МФЦ, его работника;

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

123. Прием жалоб в письменной форме осуществляется МФЦ в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал заявление на получение государственной услуги, нарушение порядка которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной государственной услуги) и в случае обжалования решений и действий (бездействия) руководителя МФЦ в ДИТиС.

Время приема жалоб соответствует времени приема заявителей.

Жалоба в письменной форме может быть также направлена по почте.

124. В случае выявления при вскрытии конверта нескольких жалоб от одного либо от разных заявителей регистрации подлежит каждая жалоба в отдельности.

В случае подачи жалобы при личном приеме заявитель представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. По просьбе заявителя лицо, принявшее жалобу, обязано удостоверить своей подписью на копии жалобы факт ее приема с указанием даты, занимаемой должности, фамилии и инициалов.

125. Жалоба в электронном виде может быть подана заявителем посредством официального сайта МФЦ.

126. В МФЦ, ДИТиС, определяются уполномоченные на рассмотрение жалоб лица, которые обеспечивают:

126.1. прием и рассмотрение жалоб в соответствии с требованиями Административного регламента;

126.2. направление жалоб в уполномоченный на их рассмотрение орган в соответствии с пунктом 119 Административного регламента.

127. В случаях, предусмотренных подпунктами 89.2, 89.4, 89.6, 89.8 пункта 89 Административного регламента, досудебное (внесудебное) обжалование заявителем решений и действий (бездействия) МФЦ, его работника возможно в случае, если на МФЦ, решения и действия (бездействие) которого обжалуются, возложена функция по предоставлению соответствующих государственных услуг в полном объеме в порядке, определенном частью 1.3 статьи 16 Федерального закона № 210-ФЗ.

128. МФЦ, ДИТиС обеспечивают:

128.1. оснащение мест приема жалоб;

128.2. информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, его работников посредством размещения информации на стендах в месте предоставления государственной услуги, на официальном сайте МФЦ в сети «Интернет», а также на Едином портале;

128.3. консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) МФЦ, его работников, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме.

129. МФЦ, ДИТиС при получении жалобы, в которой содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить гражданину, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом.

130. По результатам рассмотрения жалобы МФЦ, ДИТиС принимает одно из следующих решений:

130.1. решение об удовлетворении жалобы;

130.2. решение об отказе в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта.

131. Ответ по результатам рассмотрения жалобы на решения и действия (бездействие) МФЦ, его работников направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в письменной форме способом, позволяющих подтвердить факт и дату направления.

Приложение № 1

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

ФОРМА

решения о предоставлении государственной услуги
(оформляется на фирменном бланке Департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа)

Кому _____

(Ф.И.О. заявителя)

УВЕДОМЛЕНИЕ

о внесении в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов)
и гидов-переводчиков сведений об экскурсоводе (гиде)
или гида-переводчике

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 07 мая 2022 года № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков», Положением о департаменте экономики Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 января 2012 года № 2-П «О департаменте экономики Ямало-Ненецкого автономного округа», Административным регламентом предоставления департаментом экономики Ямало-Ненецкого автономного округа государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков», утвержденным приказом департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа от _____ № _____, на основании Протокола заседания аттестационной комиссии от _____ № _____ принято решение об аттестации.

Информируем Вас о том, что сведения об аттестации внесены в единый федеральный реестр экскурсоводов (гидов) и гидов-переводчиков с присвоением уникального номера реестровой записи _____.

Приложение: Аттестат экскурсовода (гида)/аттестат гида-переводчика от _____ № _____.

(Уполномоченное должностное лицо
департамента)

(Подпись, фамилия, инициалы)

« _____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 2

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

ФОРМА

решения об отказе в предоставлении государственной услуги
(оформляется на фирменном бланке Департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа)

Кому _____

(Ф.И.О. заявителя)

В соответствии с Федеральным законом от 24 ноября 1996 года № 132 - ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», постановлением Правительства Российской Федерации от 07 мая 2022 года № 833 «Об утверждении Положения об аттестации экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков», Положением о департаменте экономики Ямало-Ненецкого автономного округа, утвержденным постановлением Правительства Ямало-Ненецкого автономного округа от 18 января 2012 года № 2-П «О департаменте экономики Ямало-Ненецкого автономного округа», Административным регламентом предоставления департаментом экономики Ямало-Ненецкого автономного округа государственной услуги «Аттестация экскурсоводов (гидов), гидов-переводчиков», утвержденным приказом департамента экономики Ямало-Ненецкого автономного округа от _____ № _____ (далее – департамент, Административный регламент, государственная услуга), департамент рассмотрел заявление о предоставлении услуги № _____ и принял решение об отказе в предоставлении государственной услуги по следующему основанию:

<i>Ссылка на соответствующий пункт (35 - 37) Административного регламента, в котором содержится основание для отказа в предоставлении государственной услуги</i>	<i>Наименование основания для отказа в предоставлении государственной услуги</i>	<i>Разъяснение причины принятия решения об отказе в предоставлении государственной услуги</i>

Вы вправе повторно обратиться в департамент с заявлением о предоставлении государственной услуги после устранения указанного основания для отказа в предоставлении государственной услуги.

Настоящее решение об отказе в предоставлении государственной услуги может быть обжаловано в досудебном (внесудебном) порядке путем направления жалобы в соответствии с разделом V «Досудебный (внесудебный) порядок обжалования решений и действий (бездействия) департамента, многофункционального центра, а также их должностных лиц, работников» Административного регламента, а также в судебном порядке в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Дополнительно информируем:

_____.
(указывается информация, необходимая для устранения оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, а также иная дополнительная информация при необходимости)

(Уполномоченное должностное лицо
департамента)

(Подпись, фамилия, инициалы)

« ____ » _____ 20 ____ г.

Приложение № 3

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

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

В Департамент экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(Ф.И.О. представителя заявителя)

(адрес места жительства заявителя)

контактный телефон _____
(заявителя)

адрес электронной почты _____
(заявителя - обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

об аттестации экскурсовода (гида), гида-переводчика

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

наименование документа, удостоверяющего личность _____,

серия _____ номер _____ дата выдачи « ____ » _____ г.,

выдан _____ код подразделения _____,

СНИЛС _____, дата рождения « ____ » _____ г.,

намереваюсь сдать квалификационный экзамен посредством видеоконференц
связи / при личном присутствии (нужное подчеркнуть) и прошу выдать аттестат:

☐ экскурсовода (гида),

☐ гида-переводчика <*>,

<*> указать перечень иностранных языков, на которых будет осуществляться
деятельность гида-переводчика:

В случае оказания услуг на национальных туристских маршрутах или туристских маршрутах, проходящих по территориям 2 и более субъектов Российской Федерации, указать наименование такого (таких) маршрута (ов), а также перечислить субъекты Российской Федерации, по которым он (они) проходят: _____

Сведения о лице, имеющем право действовать от имени _____ (Ф.И.О. заявителя)
по доверенности _____ (реквизиты доверенности),
выданной _____ (Ф.И.О. представителя заявителя).

К заявлению прилагаю следующие документы:

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____

Я,

(фамилия, имя, отчество заявителя (при наличии))

несу ответственность за полноту и достоверность предоставленных в заявлении сведений и прилагаемых ему документов.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ) даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных: фамилия, имя, отчество; дата рождения; номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; страховой номер индивидуального лицевого счета; адрес проживания; образование, в том числе сведения о документах, подтверждающих его; сведения о местах работы и совершение над ними следующих действий: обработку, сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), подтверждение, использование, уничтожение по истечении срока действия согласия, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона № 152-ФЗ.

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 № 152-ФЗ настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

Информирование заявителей о ходе предоставления государственной услуги осуществляется в следующих формах (по выбору заявителя):

<input type="checkbox"/>	устной (при личном обращении и по телефону)
<input type="checkbox"/>	письменной (при письменном обращении по почте, электронной почте)
<input type="checkbox"/>	посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности)
<input type="checkbox"/>	МФЦ (с момента реализации технической возможности)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись заявителя)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись представителя заявителя)

(линия отреза)

РАСПИСКА

№ _____

От

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

принято заявление и следующие документы:

1. Копия документа, удостоверяющего личность:

2. Документ об образовании:

3. Цветная фотография 3 на 4 сантиметра

<input type="checkbox"/>	Есть
<input type="checkbox"/>	Нет

4. Копия документа о получении дополнительного профессионального образования:

5. Копии документов о стаже работы в качестве экскурсовода (гида) или

гида-переводчика:

« ____ » _____ 20__ года

(Подпись уполномоченного специалиста)

Приложение № 4

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

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

В Департамент экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(Ф.И.О. представителя заявителя)

(адрес места жительства заявителя)

контактный телефон _____
(заявителя)

адрес электронной почты _____
(заявителя - обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о выдаче дубликата аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

наименование документа, удостоверяющего личность _____,

серия _____ номер _____ дата выдачи « ____ » _____ г.,

выдан _____ код подразделения _____,

СНИЛС _____, дата рождения « ____ » _____ г.,

прошу выдать дубликат аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика
(нужное подчеркнуть).

Сведения о ранее выданном аттестате экскурсовода (гида), гида-переводчика (при наличии): серия _____ номер _____, дата выдачи « ____ » _____ г.

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

несу ответственность за полноту и достоверность предоставленных в
заявлении сведений и прилагаемых ему документов.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ) даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных: фамилия, имя, отчество; дата рождения; номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; страховой номер индивидуального лицевого счета; адрес проживания и совершение над ними следующих действий: обработку, сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), подтверждение, использование, уничтожение по истечении срока действия согласия, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона № 152-ФЗ.

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 № 152-ФЗ настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

Сведения о лице, имеющем право действовать от имени _____
(Ф.И.О. заявителя)
по доверенности _____,
(реквизиты доверенности)
выданной _____
(Ф.И.О. представителя заявителя)

Информирование заявителей о ходе предоставления государственной услуги осуществляется в следующих формах (по выбору заявителя):

<input type="checkbox"/>	устной (при личном обращении и по телефону)
<input type="checkbox"/>	письменной (при письменном обращении по почте, электронной почте)
<input type="checkbox"/>	посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности)
<input type="checkbox"/>	МФЦ (с момента реализации технической возможности)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись заявителя)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись представителя заявителя)

Приложение № 5

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

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

В Департамент экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(Ф.И.О. представителя заявителя)

(адрес места жительства заявителя)

контактный телефон _____
(заявителя)

адрес электронной почты _____
(заявителя - обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о переоформлении аттестата экскурсовода (гида), гида-переводчика

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

наименование документа, удостоверяющего личность _____

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

выдан _____ код подразделения _____

СНИЛС _____, дата рождения «__» _____ г.,

прошу переоформить аттестат экскурсовода (гида), гида-переводчика (нужное подчеркнуть) в связи с изменением фамилии, имени или отчества (при наличии).

Сведения о ранее выданном аттестате экскурсовода (гида), гида-переводчика (при наличии): серия _____ номер _____, дата выдачи «__» _____ г.

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

несу ответственность за полноту и достоверность предоставленных в заявлении сведений и прилагаемых ему документов.

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ) даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных: фамилия, имя, отчество; дата рождения; номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; страховой номер индивидуального лицевого счета; адрес проживания и совершение над ними следующих действий: обработку, сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), подтверждение, использование, уничтожение по истечении срока действия согласия, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона № 152-ФЗ. 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 № 152-ФЗ настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

Сведения о лице, имеющем право действовать от имени _____
(Ф.И.О. заявителя)
по доверенности _____,
(реквизиты доверенности)
выданной _____.
(Ф.И.О. представителя заявителя)

Информирование заявителей о ходе предоставления государственной услуги осуществляется в следующих формах (по выбору заявителя):

<input type="checkbox"/>	устной (при личном обращении и по телефону)
<input type="checkbox"/>	письменной (при письменном обращении по почте, электронной почте)
<input type="checkbox"/>	посредством Единого портала (с момента реализации технической возможности)
<input type="checkbox"/>	МФЦ (с момента реализации технической возможности)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись заявителя)

« ____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись представителя заявителя)

Приложение № 6

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

ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

В Департамент экономики
Ямало-Ненецкого автономного округа

от _____

(Ф.И.О. заявителя)

(Ф.И.О. представителя заявителя)

(адрес места жительства заявителя)

контактный телефон _____
(заявителя)

адрес электронной почты _____
(заявителя - обязательно)

ЗАЯВЛЕНИЕ

о переносе даты проведения квалификационного экзамена

Я, _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии))

прошу перенести дату проведения квалификационного экзамена,
запланированного к проведению «____» _____ 20____ г.
на «____» _____ 20____ г. в связи с _____

В соответствии со статьей 9 Федерального закона от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее - Федеральный закон № 152-ФЗ) даю добровольное согласие на обработку моих персональных данных: фамилия, имя, отчество; дата рождения; номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе; страховой номер индивидуального лицевого счета; адрес проживания и совершение над ними следующих действий: обработку, сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), подтверждение, использование, уничтожение по истечении срока действия согласия, предусмотренных пунктом 3 части 1 статьи 3 Федерального закона № 152-ФЗ.

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 № 152-ФЗ настоящее согласие на обработку персональных данных может быть отозвано в письменной форме.

Сведения о лице, имеющем право действовать от имени _____
(Ф.И.О. заявителя)

по доверенности _____,
(реквизиты доверенности)

выданной _____.
(Ф.И.О. представителя заявителя)

« _____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись заявителя)

« _____ » _____ 20 ____ г.

(Подпись представителя заявителя)