

УТВЕРЖДЕН
приказом Министерства развития
промышленности и
предпринимательства
Мурманской области
от «09» января 2017 г. № 1-ОД

АДМИНИСТРАТИВНЫЙ РЕГЛАМЕНТ

Министерства развития промышленности и предпринимательства
Мурманской области по предоставлению государственной услуги
«Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов
туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства
размещения, горнолыжные трассы, пляжи»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Предмет регулирования

Настоящий административный регламент устанавливает порядок предоставления государственной услуги по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи на территории Мурманской области (далее – государственная услуга), сроки и последовательность административных процедур (действий) и (или) принятия решений Министерства развития промышленности и предпринимательства Мурманской области (далее – Министерство) при осуществлении полномочий по предоставлению государственной услуги.

1.2. Описание заявителей

1.2.1. Заявителями при предоставлении государственной услуги являются организации, претендующие на аккредитацию для осуществления классификации объектов туристской индустрии на территории Мурманской области, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи (далее – заявитель).

1.2.2. От имени заявителей, указанных в пункте 1.2.1 настоящего Административного регламента, вправе обращаться:

- руководитель организации – при предоставлении документов, подтверждающих его полномочия;
- представитель организации – при предоставлении доверенности, подписанной руководителем организации или иным уполномоченным на это

лицом в соответствии с действующим законодательством и учредительными документами (далее – представитель заявителя).

1.3. Порядок информирования о предоставлении государственной услуги

1.3.1. Информация о порядке предоставления государственной услуги, о месте нахождения Министерства, графике его работы, справочных телефонах предоставляется:

- непосредственно в Министерстве;
- в сети Интернет на официальном интернет-сайте Министерства, в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<http://www.gosuslugi.ru>).

Место нахождения и почтовый адрес Министерства:

183006, г. Мурманск, пр. Ленина, 75.

Телефон для получения справок: (8152) 486-293.

Факс: (8152) 454-623.

Адрес официального интернет-сайта Министерства: <http://mrpp.gov-murman.ru>.

Адрес электронной почты: mrpp@gov-murman.ru

График работы Министерства:

понедельник-четверг: 09.00-18.15;

пятница: 09.00-17.00;

обеденный перерыв: 13.00-14.00;

суббота, воскресенье: выходные дни.

1.3.2. Консультации по вопросам предоставления государственной услуги оказывают сотрудники отдела развития туризма Министерства, ответственные за проведение консультаций, в виде устного консультирования, письменного консультирования с использованием средств почтовой связи, электронной почты, информационных стендов.

1.3.3. При ответах на устные обращения сотрудники отдела развития туризма Министерства, ответственные за проведение консультаций, подробно и в корректной форме консультируют заявителя по интересующим его вопросам:

- при консультировании по телефону сотрудник отдела развития туризма Министерства, ответственный за проведение консультаций, подробно и в корректной форме отвечает на вопрос в рамках своей компетенции. При невозможности сотрудника отдела развития туризма Министерства, принявшего звонок, самостоятельно ответить на поставленный вопрос звонок должен быть переадресован начальнику отдела развития туризма или же обратившемуся гражданину должен быть сообщен телефонный номер, по которому можно получить необходимую информацию.

Звонки от заявителей по вопросу информирования о порядке предоставления государственной услуги сотрудники отдела развития туризма Министерства принимают в соответствии с графиком работы Министерства. Во время разговора сотрудники отдела развития туризма Министерства должны произносить слова четко, избегать параллельных разговоров с окружающими людьми и не прерывать разговор по причине поступления звонка на другой аппарат. Разговор не должен продолжаться более 15 минут;

– сотрудники отдела развития туризма Министерства, ответственные за консультирование заявителей, обязаны относиться к заявителям корректно, внимательно, не унижая их чести и достоинства.

1.3.4. При консультировании по письменным обращениям ответ на обращение направляется в адрес заявителя письмом, электронной почтой, факсом либо с использованием сети Интернет в зависимости от способа обращения заявителя за консультацией и способа оповещения, указанного в его письменном обращении.

1.3.5. Если подготовка ответа при консультировании по телефону требует продолжительного времени, сотрудники отдела развития туризма Министерства обязаны предложить заявителю выбрать один из вариантов дальнейших действий:

- изложить суть вопроса в письменной форме;
- обратиться в иное удобное для заявителя время для консультации;
- получить необходимую консультацию в двухдневный срок по контактному телефону, указанному заявителем.

1.3.6. При консультировании сотрудники отдела развития туризма Министерства, ответственные за проведение консультаций, в обязательном порядке информируют заявителя о перечне документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в том числе о документах, которые будут получены Министерством в рамках межведомственного взаимодействия, если заявитель не представит их по собственной инициативе.

1.3.7. Сотрудники отдела развития туризма Министерства, ответственные за консультирование граждан, в обязательном порядке информируют заявителя, предоставившего документы для предоставления государственной услуги:

- о сроках принятия решения о предоставлении государственной услуги;
- об основаниях и условиях предоставления государственной услуги;
- об основаниях для отказа в предоставлении государственной услуги;
- о порядке получения консультаций по вопросам предоставления государственной услуги;

– о порядке обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.8. На официальном интернет-сайте Министерства размещается следующая информация:

- текст настоящего Административного регламента;
- контактные данные Министерства, указанные в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента;
- справочные номера телефонов Министерства;
- бланки документов вместе с образцами их заполнения;
- банковские реквизиты для заполнения платежных документов для уплаты государственной пошлины за предоставление государственной услуги;
- краткое описание порядка предоставления государственной услуги;
- порядок получения консультаций (справок) о предоставлении государственной услуги;
- порядок обжалования действий (бездействия) должностных лиц и решений, принятых в ходе предоставления государственной услуги.

1.3.9. На информационном стенде Министерства размещается информация, указанная в пункте 1.3.8 настоящего Административного регламента.

2. СТАНДАРТ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

2.1. Наименование государственной услуги

Аккредитация организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи.

2.2. Наименование исполнительного органа, предоставляющего государственную услугу

2.2.1. Государственная услуга предоставляется непосредственно Министерством.

2.2.2. В целях получения документов, необходимых для предоставления государственной услуги, Министерством осуществляется межведомственное информационное взаимодействие с:

- Управлением Федеральной налоговой службы по Мурманской области в части получения информации, подтверждающей факт внесения сведений о заявителе в Единый государственный реестр юридических лиц, а также сведений, подтверждающих факт постановки заявителя на налоговый учет;

– Управлением Федерального Казначейства по Мурманской области в части получения сведений, подтверждающих информацию об уплате заявителем государственной пошлины.

2.3. Результат предоставления государственной услуги

Результатом предоставления государственной услуги является принятие решения об аккредитации либо отказ в аккредитации.

Юридические факты, которыми заканчивается предоставление государственной услуги:

- выдача заявителю аттестата об аккредитации/переоформление аттестата об аккредитации/выдача дубликата об аккредитации;
- направление заявителю уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги.

2.4. Срок предоставления государственной услуги

2.4.1. Срок предоставления государственной услуги составляет:

- рассмотрение заявки на аккредитацию и документов, необходимых для предоставления государственной услуги – в течение 10 рабочих дней с даты их поступления в Министерство;
- оформление и выдача аттестата об аккредитации – в течение 10 рабочих дней с даты принятия решения об аккредитации;
- письменное информирование заявителя об аккредитации или отказе в аккредитации (с указанием причин отказа) в течение 5 рабочих дней с даты принятия соответствующего решения;
- срок переоформления и выдачи аттестата об аккредитации – в течение 10 рабочих дней с даты предоставления в Министерство заявления на переоформление аттестата об аккредитации;
- срок выдачи дубликата аттестата об аккредитации - 3 рабочих дня со дня представления в Министерство заявления на выдачу дубликата аттестата об аккредитации.

2.4.2. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления на предоставление государственной услуги, для получения консультации, получения результата оказания государственной услуги не должен превышать 15 минут.

2.4.3. Время приема, регистрации документов при личном обращении заявителя не должно превышать 15 минут, при направлении по почте или в электронном виде документы регистрируются в день их получения.

2.4.4. Приостановление предоставления государственной услуги не предусмотрено.

2.5. Правовые основания для предоставления государственной услуги

Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии с:

- Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»¹;
- Федеральным законом от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»²;
- приказом Министерства культуры Российской Федерации от 29.04.2015 № 1340 «Об утверждении порядка аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи»³;
- Законом Мурманской области от 08.11.2016 № 2050-01-ЗМО «О реализации отдельных положений Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» на территории Мурманской области»⁴;
- постановлением Правительства Мурманской области от 02.04.2015 № 123-ПП «Об утверждении Положения о Министерстве развития промышленности и предпринимательства Мурманской области»⁵;
- настоящим Административным регламентом.

2.6. Перечень документов, необходимых для предоставления государственной услуги

2.6.1. Для получения государственной услуги заявитель предоставляет в Министерство следующие документы:

- 1) заявку об аккредитации (Приложение № 2 к настоящему Административному регламенту) с указанием:
 - наименования юридического лица, места его нахождения;
 - государственного регистрационного номера записи о государственной регистрации юридического лица;
 - данных документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в единый государственный реестр юридических лиц, с указанием адреса места нахождения органа, осуществившего государственную регистрацию;
 - объектов туристской индустрии, на осуществление классификации которых заявитель претендует (гостиницы и иные средства

¹ Российская газета от 03.12.1996 № 231.

² Российская газета от 30.07.2010 № 168.

³ Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти. – 2015. - № 47 (23 нояб.)

⁴ Мурманский вестник от 16.11.2016 № 219.

⁵ Электронный бюллетень «Сборник нормативных правовых актов Губернатора Мурманской области, Правительства Мурманской области, иных исполнительных органов государственной власти Мурманской области» <http://www.gov-murmansk.ru> от 06.04.2015.

размещения и/или пляжи и/или горнолыжные трассы);

– идентификационного номера налогоплательщика, данных документа о постановке заявителя на учет в налоговом органе;

2) копию платежного поручения об уплате государственной пошлины за выдачу аттестата об аккредитации;

3) документ, содержащий информацию о стоимости работ по классификации;

4) документ, содержащий данные о разработанной и внедренной системе качества проведения работ по классификации объектов туристической индустрии, а также системе учета и документирования результатов выполнения работ по классификации, в том числе утвержденных руководителем правил ведения делопроизводства, архива (с указанием сроков хранения документов, касающихся проведения работ по классификации);

5) данные о наличии в организации, претендующей на получение аккредитации, не менее 3 специалистов (экспертов), имеющих стаж практической работы в области классификации объектов туристической индустрии не менее 3 лет, высшее профессиональное образование в сфере оказания туристических и гостиничных услуг по направлениям «Туризм» и/или «Гостиничное дело» либо непрофильное высшее профессиональное образование и дополнительное профессиональное образование по программе «Классификация объектов туристической индустрии», полученное в течение 5 лет, предшествующих представлению заявки на аккредитацию, подтверждаемые наличием документов, заверенных печатью организации, претендующей на получение аккредитации (эксперты, выполняющие работы по классификации объектов туристической индустрии, могут работать по трудовому (как минимум один) или гражданско-правовому договорам.

При представлении документов (информации) о лицах, указанных в настоящем пункте, заявитель дополнительно представляет документы, подтверждающие наличие согласия указанных лиц на обработку их персональных данных, оформленные в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, а также полномочие заявителя действовать от имени указанных лиц при передаче персональных данных в Министерство (Приложение № 5 к настоящему Административному регламенту).

2.6.2. При предоставлении государственной услуги заявитель вправе по собственной инициативе представить свидетельство о постановке заявителя на учет в налоговом органе.

2.6.3. Документы (сведения), указанные в подпункте 2 пункта 2.6.1 и пункте 2.6.2 настоящего Административного регламента, Министерство запрашивает в рамках межведомственного взаимодействия, в том числе при наличии технической возможности в электронной форме с применением системы межведомственного электронного взаимодействия в органах, указанных в пункте 2.2.2 настоящего Административного регламента, в

случае если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.4. Аттестат об аккредитации подлежит переоформлению в случаях реорганизации юридического лица в форме преобразования, изменения его наименования, адреса места нахождения.

2.6.5. Для переоформления аттестата об аккредитации или выдачи дубликата аттестата об аккредитации заявитель представляет в Министерство следующие документы:

1) заявление о переоформлении аттестата об аккредитации (Приложение № 3 к настоящему Административному регламенту) или выдаче дубликата аттестата об аккредитации (Приложение № 4 к настоящему Административному регламенту) с указанием:

– наименования юридического лица (полное наименование с указанием организационно-правовой формы);

– места нахождения (полный юридический и фактический адрес, номера телефонов, адреса электронной почты);

2) копию платежного поручения об уплате государственной пошлины за выдачу дубликата аттестата об аккредитации.

В случае переоформления аттестата об аккредитации заявитель предоставляет в Министерство подлинник действующего аттестата об аккредитации.

2.6.6. Для переоформления аттестата об аккредитации/выдачи дубликата аттестата об аккредитации заявитель вправе по собственной инициативе представить в Министерство выписку из единого государственного реестра юридических лиц.

2.6.7. Документы (сведения), указанные подпункте 2 пункта 2.6.5 и пункте 2.6.6 настоящего Административного регламента, Министерство запрашивает в рамках межведомственного взаимодействия, в том числе при наличии технической возможности в электронной форме с применением системы межведомственного электронного взаимодействия в органах, указанных в пункте 2.2.2 настоящего Административного регламента, в случае если заявитель не представил указанные документы по собственной инициативе.

2.6.8. По своему желанию заявитель дополнительно может представить иные документы, которые, по его мнению, имеют значение для принятия решения о предоставлении государственной услуги.

2.6.9. Заявление и документы, указанные в пунктах 2.6.1, 2.6.2, 2.6.5, 2.6.6 настоящего Административного регламента могут быть представлены в форме электронных документов⁶, порядок оформления которых определяется нормативными правовыми актами Правительства Российской Федерации и Правительства Мурманской области, и направлены в Министерство с

⁶ Норма действует с даты вступления в силу изменений в нормативные правовые акты Правительства Мурманской области, определяющие перечень документов, представляемых заявителем, в части обеспечения возможности для заявителей подачи заявления и иных документов в электронном виде.

использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, включая региональный портал электронных услуг Мурманской области.⁷

При предоставлении заявления представителем заявителя в форме электронного документа к такому заявлению прилагается надлежащим образом оформленная доверенность в форме электронного документа, подписанного лицом, выдавшим (подписавшим) доверенность, (в случае, если представитель заявителя действует на основании доверенности).

2.6.10. 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 в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении органов местного самоуправления и (или) подведомственных органам местного самоуправления организаций, предоставляющих муниципальную услугу, исполнительных органов государственной власти или областных учреждений, иных государственных органов, участвующих в предоставлении муниципальной услуги, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг».

2.7. Перечень оснований для отказа в приеме документов, для приостановления и (или) отказа в предоставлении государственной услуги

2.7.1. Основания для отказа в приеме документов отсутствуют.

2.7.2. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

2.7.3. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

– непредоставление документов, необходимых для предоставления государственной услуги, обязанность по предоставлению которых возложена на заявителя;

– наличие в документах, предоставленных заявителем, недостоверной информации.

2.7.4. Основания для отказа в приеме к рассмотрению документов, направленных в электронном виде:

– отсутствие электронной подписи;

⁷ В случае реализации обеспечения возможности для заявителей в целях получения услуги представлять документы в электронном виде с использованием регионального портала электронных услуг.

- если в результате проверки электронной подписи, выявлено несоблюдение установленных Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи» условий признания ее действительности;
- наличие повреждений файла, не позволяющих получить доступ к информации, содержащейся в документе, средствами программного обеспечения, находящегося в свободном доступе.

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

2.8.1. За предоставление государственной услуги взимается плата:

1) за выдачу аттестата об аккредитации в соответствии с подпунктом 73 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации уплачивается государственная пошлина в размере 5000 рублей;

2) за выдачу дубликата аттестата об аккредитации в соответствии с подпунктом 77 пункта 1 статьи 333.33 Налогового кодекса Российской Федерации уплачивается государственная пошлина в размере 350 рублей.

Переоформление аттестата об аккредитации осуществляется бесплатно.

2.8.2. Уплата государственной пошлины за предоставление государственной услуги осуществляется в безналичной форме путем внесения денежных средств в размерах, предусмотренных подпунктами 1 и 2 пункта 2.8.1 настоящего Административного регламента, на лицевой счет администратора дохода бюджета - Министерства культуры Российской Федерации.

Реквизиты для перечисления государственной пошлины указаны на официальном сайте Министерства.

2.8.3. Уплаченная государственная пошлина подлежит возврату частично или полностью в случае уплаты государственной пошлины в большем размере, чем это предусмотрено, а также в случае отказа лиц, уплативших государственную пошлину, от предоставления государственной услуги до обращения в Министерство.

2.9. Требования к местам предоставления государственной услуги

2.9.1. Здание, в котором располагается Министерство, должно находиться с учетом доступности для заявителей (не более 10 минут пешком от остановки общественного транспорта).

2.9.2. Прием заявителей осуществляется в отведенных для этих целей помещениях.

2.9.3. Присутственные места включают места для ожидания, информирования и приема заявителей.

2.9.4. Помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим правилам и нормативам.

2.9.5. Присутственные места предоставления государственной услуги должны иметь туалет со свободным доступом к нему заявителей.

2.9.6. В местах ожидания должен быть предусмотрен гардероб либо специальные напольные и (или) настенные вешалки для одежды.

2.9.7. Места для информирования, предназначенные для ознакомления заявителей с информационными материалами, оборудуются:

- информационными стендами;
- стульями и столами (стойками для письма) для возможности оформления документов.

2.9.8. Для ожидания приема заявителям отводятся места, оснащенные стульями, столами для письма, обеспеченные бумагой и канцелярскими принадлежностями. Здесь же размещается информационный стенд, позволяющий ознакомиться с информационным материалом, регламентирующим условия предоставления государственной услуги.

Места для заполнения документов оборудуются стульями, столами (стойками) и обеспечиваются образцами заполнения документов, бланками заявлений и ручками для письма. Место ожидания должно находиться в холле или ином специально приспособленном помещении.

2.9.9. Прием документов для получения государственной услуги осуществляется в кабинете специалиста Министерства, ответственного за делопроизводство.

2.9.10. Консультирование (предоставление справочной информации) заявителей рекомендуется осуществлять в кабинетах специалистов отдела развития туризма Министерства, ответственных за консультирование о порядке предоставления государственной услуги.

2.9.11. Кабинеты для приема заявителей должны быть оснащены информационными табличками с указанием номера кабинета, фамилии, имени, отчества специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

2.9.12. Каждое рабочее место специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги, должно быть оборудовано персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим устройствами.

2.9.13. В целях обеспечения конфиденциальности сведений о заявителе одним специалистом одновременно ведется прием только одного посетителя. Одновременное консультирование и (или) прием двух и более посетителей не допускаются.

2.9.14. Министерство обеспечивает создание инвалидам, включая инвалидов, использующих кресла-коляски и собак-проводников, следующих условий доступности объектов (зданий, помещений) (далее - объекты) в соответствии с требованиями, установленными законодательными и иными нормативными правовыми актами:

- возможность беспрепятственного доступа к объектам, в которых предоставляется государственная услуга;

- возможность самостоятельного или с помощью специалистов, предоставляющих государственную услугу, передвижения по территории, на которой расположены объекты, в целях доступа к месту предоставления государственной услуги, входа в такие объекты и выхода из них;
- возможность посадки в транспортное средство и высадки из него перед входом в объект, в том числе с использованием кресла-коляски;
- сопровождение инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, и оказания им помощи на территории объектов;
- надлежащее размещение оборудования и носителей информации, необходимых для обеспечения беспрепятственного доступа инвалидов к объектам и государственной услуге, с учетом ограничений их жизнедеятельности;
- допуск сурдопереводчика и тифлосурдопереводчика;
- допуск собаки-проводника на объекты, в которых предоставляется государственная услуга при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
- оказание инвалидам помощи в преодолении барьеров, мешающих получению ими государственной услуги наравне с другими лицами.

В случае невозможности полностью приспособить объект с учетом потребностей инвалидов в соответствии с Федеральным законом «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» должны приниматься меры для обеспечения доступа инвалидов к месту предоставления государственной услуги либо, когда это возможно, обеспечиваться ее предоставление по месту жительства инвалида или в дистанционном режиме.

2.10. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги

2.10.1. Состав показателей доступности и качества предоставления государственной услуги подразделяется на количественные и качественные.

2.10.2. В группу количественных показателей доступности входят:

- время ожидания предоставления государственной услуги;
- количество взаимодействий заявителя с сотрудниками Министерства при предоставлении государственной услуги.

2.10.3. В группу качественных показателей доступности предоставляемой государственной услуги входят:

- достоверность информации о предоставляемой государственной услуге;
- простота и ясность изложения информационных документов.

2.10.4. В группу количественных показателей оценки качества предоставления государственной услуги входят:

- соблюдение сроков предоставления государственной услуги;

- количество обоснованных жалоб.

2.10.5. К качественным показателям оценки качества предоставления государственной услуги относятся:

- культура обслуживания (вежливость, эстетичность);
- качество результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство).

2.10.6. Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги и их значения приведены в Приложении № 8 к настоящему Административному регламенту.

2.11. Прочие требования к предоставлению государственной услуги

2.11.1. Бланки документов заявитель может получить в электронном виде на Едином портале государственных и муниципальных услуг (<https://www.gosuslugi.ru>), а также на официальном сайте Министерства.

2.11.2. При обращении за предоставлением услуги с использованием информационно-телекоммуникационных сетей общего пользования, в том числе сети Интернет, заявление и прилагаемые документы должны быть подписаны соответствующей электронной подписью в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 25.06.2012 № 634 «О видах электронной подписи, использование которых допускается при обращении за получением государственных и муниципальных услуг».

2.11.3. При обращении заявителя за получением услуги в электронной форме с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи, а также в целях обеспечения проверки органом власти действительности усиленной квалифицированной электронной подписи заявителя, использованной при обращении за получением услуги, перечень классов средств электронных подписей и удостоверяющих центров допустимых для совершения указанных действий, определяется в соответствии с приказом ФСБ РФ от 27.12.11 № 796 «Об утверждении требований к средствам электронной подписи и требований к средствам удостоверяющего центра».

2.11.4. При обращении за получением услуги в электронном виде, заявителю в качестве результата предоставления услуги обеспечивается по его выбору возможность получения:

- электронного документа, подписанного уполномоченным должностным лицом с использованием усиленной квалифицированной электронной подписи;
- документа на бумажном носителе, подтверждающего содержание электронного документа, направленного Министерством.

3. АДМИНИСТРАТИВНЫЕ ПРОЦЕДУРЫ

3.1. Последовательность административных процедур

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

- прием и регистрация заявки об аккредитации/ о переоформлении аттестата об аккредитации/ о выдаче дубликата аттестата об аккредитации и документов, необходимых для предоставления государственной услуги;
- рассмотрение заявки об аккредитации/ о переоформлении аттестата об аккредитации/ о выдаче дубликата аттестата об аккредитации и документов, представленных заявителем, принятие решения об аккредитации либо об отказе в аккредитации;
- формирование и направление межведомственных информационных запросов;
- оформление аттестата об аккредитации/переоформление аттестата об аккредитации/оформление дубликата аттестата об аккредитации;
- выдача заявителю документов, подтверждающих предоставление государственной услуги.

3.1.2. Последовательность административных процедур приводится в [блок-схеме](#) предоставления государственной услуги (Приложение № 1 к настоящему Административному регламенту).

3.2. Прием и регистрация заявки об аккредитации/ о переоформлении аттестата об аккредитации/ о выдаче дубликата аттестата об аккредитации и документов, необходимых для предоставления государственной услуги

3.2.1. Основанием начала выполнения административной процедуры является представление заявителем (его представителем) заявления об аккредитации/ о переоформлении аттестата об аккредитации/ о выдаче дубликата аттестата об аккредитации и документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в Министерство:

- доставленных лично заявителем (представителем заявителя);
- направленных по почте;
- направленных в форме электронных документов.

3.2.2. Сотрудником, ответственным за выполнение административной процедуры, является сотрудник Министерства, ответственный за делопроизводство (далее - сотрудник, ответственный за прием документов).

3.2.3. В случае личного обращения заявителя (его представителя) сотрудник, ответственный за прием документов:

- устанавливает личность заявителя или его представителя путем проверки документа, удостоверяющего личность и документов, подтверждающих полномочия;

- производит регистрацию заявки о предоставлении государственной услуги;
- выдает заявителю документ, подтверждающий прием документов (копию заявки с отметкой о регистрации или оформляет расписку о получении документов);
- передает зарегистрированные документы в отдел развития туризма Министерства.

3.2.4. При поступлении в Министерство заявления в электронном виде сотрудник, ответственный за прием документов:

1) проверяет наличие оснований для отказа в приеме к рассмотрению документов в электронном виде;

2) при наличии хотя бы одного из оснований, указанных в пункте 2.7.4 настоящего Административного регламента:

- формирует уведомление об отказе в приеме документов (далее - уведомление) с указанием причин отказа;

- подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью и отправляет уведомление заявителю;

- при необходимости распечатывает заявление, приложенные документы и уведомление и приобщает их к материалам дела.

3) при отсутствии оснований для отказа, указанных в пункте 2.7.4 настоящего Административного регламента:

- формирует расписку о получении заявления с указанием входящего регистрационного номера заявления, даты получения заявления, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью, отправляет расписку заявителю;

- распечатывает расписку и предоставленные документы и передает их в отдел развития туризма Министерства.

3.2.5. При поступлении в Министерство заявления посредством почтовой связи сотрудник, ответственный за прием документов:

- регистрирует поступившее заявление;

- ставит на заявлении отметку с указанием номера и даты входящего документа;

- передает заявление с приложенными документами в отдел развития туризма Министерства.

3.2.6. Сотрудник, ответственный за прием документов, осуществляет прием и регистрацию поступивших документов в системе электронного документооборота Министерства в соответствии с правилами делопроизводства.

3.2.7. Результат выполнения административной процедуры: зарегистрированный комплект документов.

3.2.8. Срок выполнения административной процедуры – 1 рабочий день.

3.3. Рассмотрение заявки об аккредитации/ о переоформлении аттестата об аккредитации/ о выдаче дубликата аттестата об аккредитации и документов, представленных заявителем, принятие решения об аккредитации либо об отказе в аккредитации

3.3.1. Основанием для начала административной процедуры является поступление зарегистрированного комплекта документов в отдел развития туризма Министерства.

3.3.2. Лицом, ответственным за выполнение административной процедуры, является специалист отдела развития туризма Министерства (далее – ответственный исполнитель).

3.3.3. Ответственный исполнитель при получении зарегистрированного комплекта документов:

а) осуществляет проверку заявки и документов на полноту и достоверность, а также на соответствие требованиям подраздела 2.6 настоящего Административного регламента;

б) при необходимости осуществляет подготовку и направление межведомственных запросов в соответствии с подразделом 3.4 настоящего Административного регламента;

в) осуществляет проверку документов на наличие оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, указанных в пункте 2.7.3 настоящего Административного регламента:

– при выявлении оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, подготавливает в виде проекта приказа Министерства решение об отказе в предоставлении государственной услуги и в 2-х экземплярах проект уведомления об отказе в предоставлении государственной услуги (Приложение № 9) с указанием причин отказа и передает его начальнику отдела развития туризма Министерства для визирования и передачи руководителю Министерства или лицу, его замещающему, для подписания;

– при отсутствии оснований для отказа в предоставлении государственной услуги, подготавливает в виде проекта приказа Министерства решение об аккредитации/переоформлении аттестата об аккредитации/оформлении дубликата аттестата об аккредитации и в 2-х экземплярах проект уведомления о принятом решении заявителю и передает их начальнику отдела развития туризма Министерства для визирования и передачи руководителю Министерства или лицу, его замещающему, для подписания.

3.3.4. Руководитель Министерства или лицо, его замещающее, в день получения проекта приказа Министерства и 2-х экземпляров проекта уведомления заявителю, осуществляет подписание документов.

3.3.5. Максимальный срок выполнения административной процедуры составляет:

– при рассмотрении заявки об аккредитации/заявления о переоформлении аттестата об аккредитации – 10 рабочих дней с даты предоставления в Министерство заявки об аккредитации/заявления о переоформлении аттестата об аккредитации;

– при рассмотрении заявления о выдаче дубликата аттестата об аккредитации – 3 рабочих дня со дня предоставления в Министерство заявления на выдачу дубликата аттестата об аккредитации.

3.3.6. Ответственный исполнитель, при получении подписанного руководителем Министерства или лицом, его замещающим, приказа и 2-х экземпляров уведомления заявителю:

– организует отправку одного экземпляра уведомления заявителю заказным почтовым отправлением с уведомлением о вручении по адресу, указанному в заявлении, либо передает заявителю иным способом, указанным в заявлении;

– второй экземпляр уведомления приобщает к материалам дела.

3.3.7. Максимальный срок выполнения административных действий – в течение 5 рабочих дней с даты подписания приказа Министерства.

3.4. Формирование и направление межведомственных информационных запросов

3.4.1. Основанием для начала исполнения административной процедуры является непредоставление заявителем по собственной инициативе документов, указанных в пунктах 2.6.3 и 2.6.7 настоящего Административного регламента.

3.4.2. Ответственный исполнитель подготавливает проекты межведомственных информационных запросов:

1) при оформлении аттестата об аккредитации:

– в Управление Федеральной налоговой службы по Мурманской области для получения сведений о государственной регистрации юридического лица и постановке заявителя на учет в налоговом органе;

– в Управление Федерального Казначейства по Мурманской области для получения сведений, подтверждающих информацию об уплате заявителем государственной пошлины.

2) при переоформлении аттестата об аккредитации/выдаче дубликата аттестата об аккредитации:

– в Управление Федеральной налоговой службы по Мурманской области – для получения выписки из единого государственного реестра юридических лиц;

– в Управление Федерального Казначейства по Мурманской области для получения сведений, подтверждающих информацию об уплате заявителем государственной пошлины о выдаче дубликата аттестата об аккредитации.

3.4.3. Ответственный исполнитель передает проекты межведомственных информационных запросов руководителю Министерства или лицу, его замещающему, либо при наличии технической возможности формирует межведомственные информационные запросы в электронном виде, подписывает усиленной квалифицированной электронной подписью и направляет через систему межведомственного электронного взаимодействия в соответствующие органы.

3.4.4. Руководитель Министерства или лицо, его замещающее, в день получения проектов межведомственных запросов, рассматривает, подписывает и передает их сотруднику Министерства, ответственному за делопроизводство.

3.4.5. Сотрудник Министерства, ответственный за делопроизводство, в день получения межведомственных информационных запросов от руководителя Министерства либо лица, его замещающего, регистрирует запросы в электронной базе данных и направляет их в соответствующие органы заказным почтовым отправлением либо иным способом, согласованным с адресатами.

3.4.6. При поступлении ответов на межведомственные информационные запросы сотрудник Министерства, ответственный за делопроизводство, в день получения ответов, регистрирует их в электронной базе данных и передает ответственному исполнителю.

3.4.7. Ответственный исполнитель в день получения ответов на межведомственные информационные запросы от сотрудника Министерства, ответственного за делопроизводство, приобщает их к документам, представленным заявителем, и дальнейшие административные действия выполняет в соответствии с административными процедурами, указанными в подпункте 3 пункта 3.3.3 подраздела 3.3 настоящего Административного регламента.

3.4.8. Максимальный срок исполнения административной процедуры – 7 рабочих дней.

3.5. Оформление аттестата об аккредитации, переоформление аттестата об аккредитации, дубликата аттестата об аккредитации

3.5.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является получение ответственным исполнителем подписанного приказа Министерства об аккредитации/переоформлении аттестата об аккредитации/оформлении дубликата об аккредитации.

3.5.2. Ответственный исполнитель при получении приказа Министерства, оформляет аттестат об аккредитации/дубликат аттестата об аккредитации по утвержденным формам (соответственно Приложения № 6 и № 7 к настоящему Административному регламенту) и передает руководителю Министерства для подписания и заверения печатью.

3.5.3. Руководитель Министерства в день получения аттестата об аккредитации/дубликата аттестата об аккредитации:

- рассматривает и подписывает аттестат об аккредитации/дубликат аттестата об аккредитации;
- передает аттестат об аккредитации/дубликат аттестата об аккредитации начальнику отдела развития туризма Министерства.

3.5.4. Начальник отдела развития туризма Министерства передает аттестат об аккредитации/дубликат аттестата об аккредитации ответственному исполнителю.

3.5.5. Максимальный срок исполнения административных действий по оформлению аттестата об аккредитации/переоформлению аттестата об аккредитации – 10 рабочих дней с даты принятия решения об аккредитации.

Максимальный срок исполнения административных действий по оформлению дубликата аттестата об аккредитации – 3 рабочих дня со дня предоставления в Министерство заявления на выдачу дубликата аттестата об аккредитации.

3.6. Выдача заявителю документов, подтверждающих предоставление государственной услуги

3.6.1. Основанием для начала выполнения административной процедуры является получение ответственным исполнителем подписанного аттестата об аккредитации/дубликата аттестата об аккредитации.

3.6.2. Ответственный исполнитель в день получения подписанного аттестата об аккредитации/дубликата аттестата об аккредитации:

- извещает заявителя о готовности документа, подтверждающего результат предоставления государственной услуги, способами, указанными в заявлении об аккредитации/ о переоформлении аттестата об аккредитации/ о выдаче дубликата аттестата об аккредитации;
- вносит сведения о предоставленной государственной услуге в Реестр организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии Мурманской области, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи (далее – Реестр) (Приложение № 10 к настоящему Административному регламенту).

3.6.3. Ответственный исполнитель в день личного приема заявителя:

- осуществляет проверку документов, удостоверяющих личность и подтверждающих полномочия заявителя (его представителя);
- выдает заявителю (его представителю) аттестат об аккредитации/дубликат аттестата об аккредитации под подпись в Реестре.

3.6.4. Максимальный срок выполнения административной процедуры – 3 рабочих дня с момента получения ответственным исполнителем подписанных аттестата об аккредитации/дубликата аттестата об аккредитации.

4. ФОРМЫ КОНТРОЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕМ ГОСУДАРСТВЕННОЙ УСЛУГИ

4.1. 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 за принятием решений ответственными должностными лицами

4.1.1. Текущий контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги, осуществляется руководителем Министерства.

4.1.2. Текущий контроль осуществляется путем проведения проверок соблюдения и исполнения специалистами отдела развития туризма Министерства положений настоящего Административного регламента, иных нормативных правовых актов Российской Федерации и Мурманской области.

4.2. Порядок и периодичность осуществления плановых и внеплановых проверок полноты и качества предоставления государственной услуги, в том числе порядок и формы контроля за полнотой и качеством предоставления государственной услуги

4.2.1. Контроль за полнотой и качеством предоставления государственной услуги включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав заявителей, рассмотрение, принятие решений и подготовку ответов на обращения заявителей, содержащие жалобы на действия (бездействие) специалистов или должностных лиц, ответственных за предоставление государственной услуги.

4.2.2. Проверки могут быть плановыми и внеплановыми.

Плановые проверки полноты и качества предоставления государственной услуги должны проводиться не реже одного раза в квартал.

Внеплановые проверки должны проводиться по конкретным обращениям заявителей.

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

Руководитель Министерства осуществляет выборочные проверки дел заявителей на предмет правильности принятия государственными гражданскими служащими решений, а также внеплановые проверки в случае поступления жалоб (претензий) граждан в рамках досудебного обжалования.

4.2.3. В случае выявления нарушений прав заявителей виновные лица привлекаются к ответственности в порядке, установленном

законодательством Российской Федерации, а замечания принимаются к исправлению.

4.3. Ответственность государственных служащих Министерства и иных должностных лиц за решения и действия (бездействие), принимаемые (осуществляемые) в ходе предоставления государственной услуги

4.3.1. Государственные служащие Министерства и иные сотрудники, непосредственно предоставляющие государственную услугу, несут персональную ответственность за соблюдение сроков и порядка приема документов, соответствие результатов рассмотрения документов требованиям законодательства, принятие мер по проверке представленных документов, соблюдение сроков и порядка предоставления государственной услуги, подготовку отказа в предоставлении государственной услуги, за соблюдение сроков и порядка выдачи документов.

Персональная ответственность руководителя подразделения, государственных служащих и иные сотрудников, непосредственно предоставляющих государственную услугу, закрепляется в должностных регламентах (инструкциях) в соответствии с требованиями законодательства.

4.3.2. Сотрудники отдела развития туризма Министерства, ответственные за проведение консультаций, несут персональную ответственность за полноту, грамотность и доступность проведенного консультирования.

4.3.2. Сотрудник, ответственный за прием документов, несет персональную ответственность за прием документов для предоставления государственной услуги, соблюдение установленных настоящим Административным регламентом сроков при приеме и регистрации документов.

4.3.3. Ответственный исполнитель несет персональную ответственность за своевременное исполнение административных процедур в части касающейся в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента.

4.3.4. Контроль за соблюдением последовательности действий, определенных административными процедурами по предоставлению государственной услуги осуществляет руководитель Министерства.

4.4. Требования к порядку и формам контроля за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций

4.4.1. Контроль за предоставлением государственной услуги, в том числе со стороны граждан, их объединений и организаций, осуществляется посредством открытости деятельности Министерства при предоставлении государственной услуги, получения полной, актуальной и достоверной

информации о порядке предоставления государственной услуги.

4.4.2. При обращении граждан, их объединений и организаций в письменном виде к руководству Министерства может быть создана комиссия с включением в нее граждан, представителей общественных объединений и организаций для проведения внеплановой проверки полноты и качества предоставления государственной услуги.

5. ДОСУДЕБНЫЙ (ВНЕСУДЕБНЫЙ) ПОРЯДОК ОБЖАЛОВАНИЯ РЕШЕНИЙ И ДЕЙСТВИЙ (БЕЗДЕЙСТВИЯ) МИНИСТЕРСТВА, ДОЛЖНОСТНЫХ ЛИЦ И ГОСУДАРСТВЕННЫХ СЛУЖАЩИХ

5.1. Заявитель вправе подать жалобу на нарушение порядка предоставления государственной услуги, выразившейся в неправомерных решениях и действиях (бездействии) Министерства, его должностных лиц и государственных гражданских служащих при предоставлении государственной услуги.

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

- нарушение срока регистрации запроса заявителя о предоставлении государственной услуги;
- нарушение срока предоставления государственной услуги;
- требование представления заявителем документов, не предусмотренных нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в приеме у заявителя документов, представление которых предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области для предоставления государственной услуги;
- отказ в предоставлении государственной услуги, если основания отказа не предусмотрены федеральными законами и принятыми в соответствии с ними иными нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- требование внесения заявителем при предоставлении государственной услуги платы, не предусмотренной нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Мурманской области;
- отказ Министерства, его должностного лица в исправлении допущенных опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах либо нарушение установленного срока таких исправлений.

5.3. Жалоба подается в Министерство в письменной форме, в том числе при личном приеме заявителя, или в электронной форме.

5.4. Жалоба должна содержать:

- наименование Министерства, должностного лица, предоставляющего государственную услугу, либо государственного гражданского служащего, решения и действия (бездействие) которых обжалуются;

- наименование заявителя – юридического лица, сведения о месте нахождения заявителя, а также номер (номера) контактного телефона, адрес (адреса) электронной почты (при наличии) и почтовый адрес, по которым должен быть направлен ответ заявителю;

- сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Министерства, его должностного лица либо государственного гражданского служащего;

- доводы, на основании которых заявитель не согласен с решением и действием (бездействием) Министерства, его должностного лица либо государственного гражданского служащего. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

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

- оформленная в соответствии с законодательством Российской Федерации доверенность, подписанная руководителем заявителя или иным лицом, уполномоченным на это в соответствии с законом и учредительными документами;

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

5.6. Прием жалоб в письменной форме осуществляет уполномоченное должностное лицо Министерства в месте предоставления государственной услуги (в месте, где заявитель подавал запрос на получение государственной услуги, нарушение порядка предоставления которой обжалуется, либо в месте, где заявителем получен результат указанной услуги) в соответствии с графиком работы Министерства, указанным в пункте 1.3.1 настоящего Административного регламента.

5.7. В электронной форме жалоба может быть подана заявителем посредством:

- информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- официального интернет-сайта Министерства;
- федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)»;
- федеральной государственной информационной системы досудебного (внесудебного) обжалования (<https://do.gosuslugi.ru/>).

5.8. Жалоба, поступившая в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, подлежит рассмотрению в порядке, установленном настоящим Административным регламентом.

При подаче жалобы в электронной форме документы, указанные в пункте 5.5. настоящего Административного регламента, могут быть представлены в форме электронных документов, подписанных электронной подписью, вид которой предусмотрен законодательством Российской Федерации, при этом документ, удостоверяющий личность заявителя, не требуется.

5.9. Срок рассмотрения жалобы исчисляется со дня регистрации в Министерстве.

5.10. Жалоба, поступившая в Министерство о нарушении порядка предоставления государственной услуги, рассматривается Министерством. В случае если обжалуются решения руководителя Министерства, жалоба подается в Правительство Мурманской области или заместителю Губернатора Мурманской области, осуществляющему координацию и контроль деятельности Министерства, и рассматривается в порядке, предусмотренном настоящим Административным регламентом.

5.11. Министерство обеспечивает:

- оснащение мест приема жалоб;
- информирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих посредством размещения информации на стендах в местах предоставления государственных услуг, на их официальных сайтах, на региональном портале;
- консультирование заявителей о порядке обжалования решений и действий (бездействия) органов, предоставляющих государственные услуги, их должностных лиц либо государственных гражданских служащих, в том числе по телефону, электронной почте, при личном приеме;
- формирование и представление ежеквартально в Аппарат Правительства Мурманской области отчетности о полученных и рассмотренных жалобах, в том числе о количестве удовлетворенных и неудовлетворенных жалоб.

5.12. Основанием для начала процедуры досудебного (внесудебного) обжалования решения и действия (бездействия) Министерства, предоставляющего государственную услугу, его должностных лиц является получение от заявителя жалобы в письменной форме (в том числе при личном приеме) или в электронном виде.

5.12.1. Заявитель имеет право запросить в Министерстве информацию и документы, необходимые для обоснования и рассмотрения жалобы.

5.12.2. Письменные жалобы заявителя, принятые в ходе личного приема, подлежат регистрации и рассмотрению в установленном настоящим Административным регламентом порядке. О принятии письменной жалобы

заявителя должностное лицо, проводившее личный прием граждан, производит запись в карточке личного приема гражданина и передает ее специалисту, ответственному за делопроизводство, в течение одного рабочего дня.

Специалист, ответственный за делопроизводство, обязан:

- зарегистрировать жалобу в системе электронного документооборота;
- оформить расписку о приеме жалобы;
- передать жалобу руководителю Министерства.

5.12.3. Специалист, ответственный за делопроизводство, в день получения письменной жалобы, в том числе в электронной форме:

- распечатывает жалобу, поступившую в электронной форме;
- регистрирует жалобу в системе электронного документооборота с указанием: порядкового номера записи (входящий номер); даты и времени приема жалобы с точностью до минуты; фамилию и инициалы имени и отчества (наименование) заявителя; общее количество документов и общее количество листов в документах;

- проставляет на жалобе штамп Министерства и указывает входящий номер (идентичный входящему номеру в системе электронного документооборота); при последующей работе с жалобой на всех этапах его рассмотрения обязательна ссылка на входящий номер;

- оформляет в 2-х экземплярах документ, подтверждающий прием жалобы (копию жалобы с отметкой о регистрации или оформляет расписку о получении жалобы). Один экземпляр передает заявителю (при поступлении документов почтой направляет почтой в день регистрации жалобы), второй экземпляр прикладывает к поступившей жалобе.

Расписка должна содержать следующую информацию:

- дата представления жалобы;
- наименование заявителя;
- перечень документов, с указанием их наименования и реквизитов;
- количество листов в каждом документе;
- входящий номер;
- фамилия, инициалы имени и отчества и должность лица, принявшего жалобу и его подпись;
- телефон, электронная почта, по которой заявитель может узнать о стадии рассмотрения жалобы.

Специалист, ответственный за делопроизводство, в течение одного рабочего дня со дня регистрации жалобы передает принятую жалобу руководителю Министерства.

5.12.4. Получив письменную жалобу заявителя, руководитель Министерства назначает уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо.

5.12.5. Уполномоченное на рассмотрение жалобы должностное лицо рассматривает жалобу и подготавливает проект решения об удовлетворении жалобы либо об отказе в ее удовлетворении, а также проект мотивированного письменного ответа о принятом руководителем Министерства решении о результатах рассмотрения жалобы, и передает их на подпись руководителю Министерства.

5.12.6. По результатам рассмотрения жалобы руководитель Министерства принимает одно из следующих решений:

1) удовлетворяет жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Министерством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах;

2) отказывает в удовлетворении жалобы.

Указанное решение принимается в форме акта Министерства (решение об удовлетворении жалобы или об отказе в удовлетворении жалобы).

Не позднее дня, следующего за днем принятия одного из указанных решений, заявителю в письменной форме направляется мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы. По желанию заявителя ответ по результатам рассмотрения жалобы может быть представлен не позднее дня, следующего за днем принятия решения, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации.

5.13. Жалоба, поступившая Министерству, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня ее поступления. Жалоба рассматривается в течение 15 рабочих дней со дня ее регистрации.

В случае обжалования отказа Министерства, его должностного лица 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.

Ответ на жалобу, поступившую в Министерство или должностному лицу в форме электронного документа, направляется по адресу электронной почты, указанной в жалобе, в форме электронного документа, подписанного электронной подписью уполномоченного на рассмотрение жалобы должностного лица и (или) Министерства, вид которой установлен законодательством Российской Федерации, или в письменной форме по почтовому адресу, указанному в жалобе.

5.14. Ответ по результатам рассмотрения жалобы направляется заявителю не позднее дня, следующего за днем принятия решения.

5.15. В ответе по результатам рассмотрения жалобы уполномоченным на рассмотрение жалобы должностным лицом указываются:

– наименование Министерства, должность, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) его должностного лица, принявшего решение по жалобе;

- номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице, решение или действия (бездействие) которого обжалуется;
- наименование заявителя;
- основания для принятия решения по жалобе;
- принятое по жалобе решение;
- в случае если жалоба признана обоснованной – сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги;
- сведения о порядке обжалования принятого по жалобе решения.

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

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

5.18. Министерство отказывает в удовлетворении жалобы в следующих случаях:

- наличие вступившего в законную силу решения суда, арбитражного суда по жалобе о том же предмете и по тем же основаниям;
- подача жалобы лицом, полномочия которого не подтверждены в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- наличие решения по жалобе, принятого ранее в соответствии с требованиями настоящего Административного регламента в отношении того же заявителя и по тому же предмету жалобы.

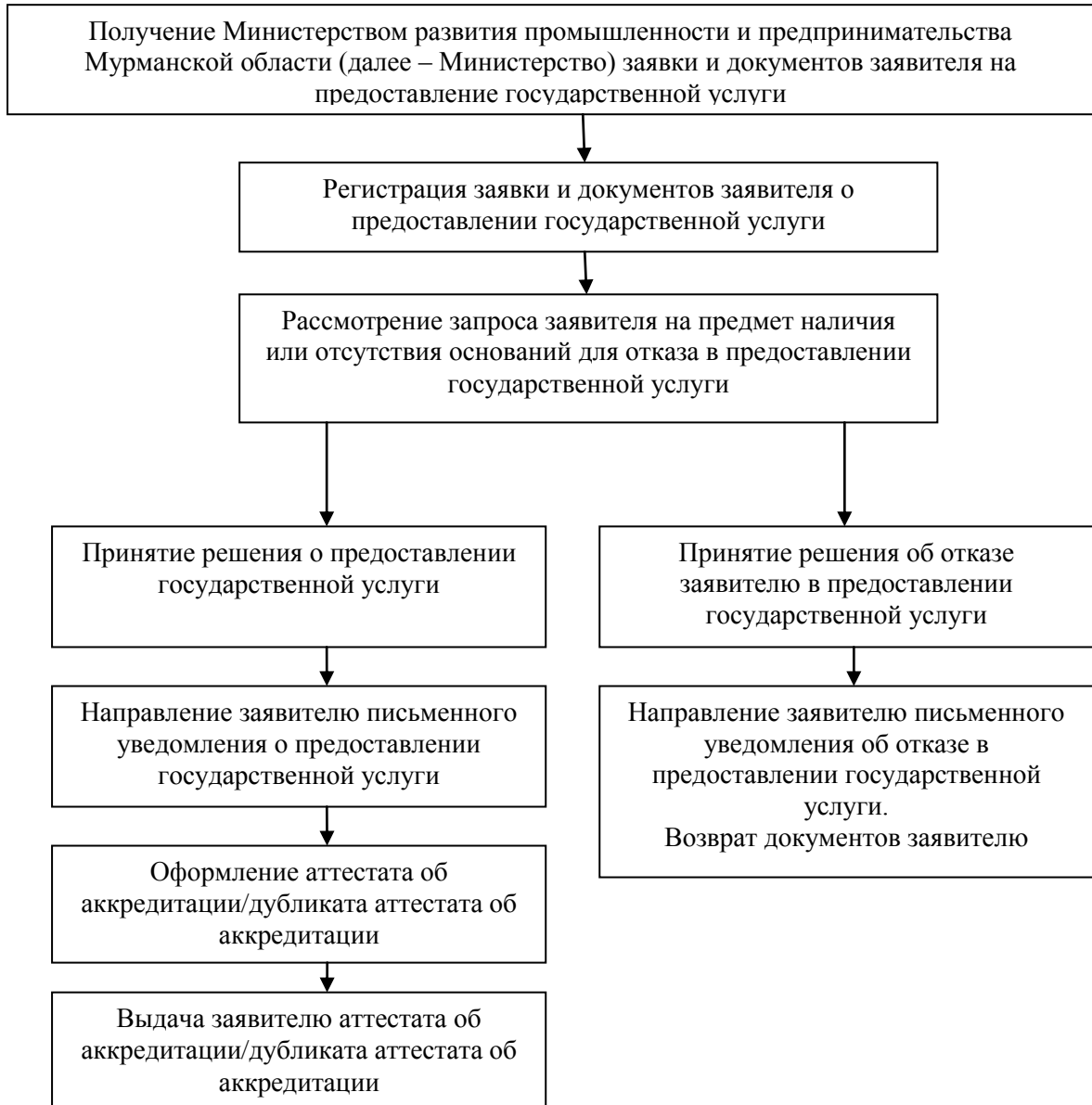
5.19. Министерство вправе оставить жалобу без ответа в следующих случаях:

- если в жалобе не указаны фамилия заявителя или почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;
- если в жалобе содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы жизни, здоровью и имуществу должностного лица, а также членов его семьи, должностное лицо Министерства вправе оставить жалобу без ответа по существу поставленных в ней вопросов и сообщить заявителю, направившему жалобу, о недопустимости злоупотребления правом;
- если текст жалобы не поддается прочтению, ответ на жалобу не дается, о чем в течение 7 дней со дня регистрации жалобы сообщается заявителю, если его фамилия и почтовый адрес поддаются прочтению.

5.20. Если заявитель не удовлетворен решением, принятым в ходе рассмотрения жалобы, то решения, принятые в рамках предоставления государственной услуги, могут быть обжалованы в судебном порядке.

Приложение № 1
к Административному
регламенту

БЛОК-СХЕМА
предоставления государственной услуги



Приложение № 2
к Административному
регламенту

В Министерство развития
промышленности и
предпринимательства
Мурманской области

ЗАЯВКА
об аккредитации на осуществление деятельности по классификации

(указываются объекты туристской индустрии, на осуществление классификации которых заявитель претендует [гостиницы и иные средства размещения и/или пляжи и/или горнолыжные трассы])

1. От _____

(указываются полное и сокращенное наименования, организационно-правовая форма юридического лица)

2. Место нахождения и места осуществления деятельности

(указываются почтовые адреса мест нахождения и мест осуществления деятельности, номера телефонов, телефаксов, адреса электронной почты юридического лица)

3. Основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица

(указываются ОГРН и реквизиты документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием адреса места нахождения органа, осуществившего государственную регистрацию)

4. Идентификационный номер налогоплательщика

(реквизиты документа о постановке на учет в налоговом органе)

5. Способ оповещения о получении результата предоставления государственной услуги (нужное подчеркнуть):

- в Министерстве развития промышленности и предпринимательства МО (лично)

- по почте (указать полный почтовый адрес): _____

- по электронной почте (указать электронный адрес): _____

6. К настоящей заявке прилагаются следующие документы по описи

«__» _____ 20__ г.

7. Заявка составлена «__» _____ 20__ г.

*(наименование должности
руководителя юридического лица
или представителя юридического
лица)*

*(подпись руководителя
юридического лица или
представителя юридического лица)*

*(инициалы, фамилия руководителя
юридического лица или
представителя юридического лица)*

М П

Приложение № 3
к Административному
регламенту

В Министерство развития
промышленности и
предпринимательства
Мурманской области

**ЗАЯВЛЕНИЕ
о переоформлении аттестата об аккредитации**

(указываются объекты туристской индустрии, на осуществление классификации которых заявитель претендует [гостиницы и иные средства размещения и/или пляжи и/или горнолыжные трассы])

1. От _____

(указываются полное и сокращенное наименования, организационно-правовая форма юридического лица)

2. Место нахождения и места осуществления деятельности

(указываются почтовые адреса мест нахождения и мест осуществления деятельности, номера телефонов, телефаксов, адреса электронной почты юридического лица)

3. Основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица

(указываются ОГРН и реквизиты документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием адреса места нахождения органа, осуществившего государственную регистрацию)

4. Идентификационный номер налогоплательщика

(реквизиты документа о постановке на учет в налоговом органе)

5. Способ оповещения о получении результата предоставления государственной услуги (нужное подчеркнуть):

- в Министерстве развития промышленности и предпринимательства МО (лично)

- по почте (указать полный почтовый адрес): _____

- по электронной почте (указать электронный адрес): _____

6. Ранее выдан аттестат об аккредитации от «___» _____ 20__ г. № _____

(наименование исполнительного органа государственной власти, выдавшего аттестат об аккредитации)

7. К настоящей заявке прилагаются следующие документы по описи

«___» _____ 20__ г.

8. Заявка составлена «___» _____ 20__ г.

*(наименование должности
руководителя юридического лица
или представителя юридического
лица)*

*(подпись руководителя
юридического лица или
представителя юридического лица)*

*(инициалы, фамилия руководителя
юридического лица или
представителя юридического лица)*

М П

Приложение № 4
к Административному
регламенту

В Министерство развития
промышленности и
предпринимательства
Мурманской области

ЗАЯВЛЕНИЕ
о выдаче дубликата аттестата об аккредитации

1. От _____

(указываются полное и сокращенное наименования, организационно-правовая форма юридического лица)

2. Место нахождения и места осуществления деятельности

(указываются почтовые адреса мест нахождения и мест осуществления деятельности, номера телефонов, телефаксов, адреса электронной почты юридического лица)

3. Основной государственный регистрационный номер записи о государственной регистрации юридического лица

(указываются ОГРН и реквизиты документа, подтверждающего внесение сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием адреса места нахождения органа, осуществившего государственную регистрацию)

4. Идентификационный номер налогоплательщика

(реквизиты документа о постановке на учет в налоговом органе)

5. Способ оповещения о получении результата предоставления государственной услуги (нужное подчеркнуть):

- в Министерстве развития промышленности и предпринимательства МО (лично)

- по почте (указать полный почтовый адрес): _____

- по электронной почте (указать электронный адрес): _____

6. Ранее выдан аттестат об аккредитации от «__» _____ 20__ г. № _____

(наименование исполнительного органа государственной власти, выдавшего аттестат об аккредитации)

Данный аттестат был утрачен (испорчен) при следующих обстоятельствах _____

7. К настоящей заявке прилагаются следующие документы по описи

«__» _____ 20__ г.

8. Заявка составлена «__» _____ 20__ г.

*(наименование должности
руководителя юридического лица
или представителя юридического
лица)*

*(подпись руководителя
юридического лица или
представителя юридического лица)*

*(инициалы, фамилия руководителя
юридического лица или
представителя юридического лица)*

М П

Приложение № 5
к Административному
регламенту

СОГЛАСИЕ
на обработку персональных данных

Я, _____,
(фамилия, имя, отчество)

даю согласие в соответствии со статьей Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации, обработку и использование моих персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, с целью присвоения звания «Ветеран труда» и выдачи удостоверения ветерана труда.

1. Дата рождения: _____
(число, месяц, год)

2. Документ, удостоверяющий личность: _____
(наименование, серия и номер)

документа, кем и когда выдан)

3. Адрес постоянного места жительства: _____

Ознакомлен (ознакомлена) с порядком получения (предоставления) информации, касающейся обработки моих персональных данных.

Об ответственности за достоверность представленных сведений предупрежден (предупреждена).

Настоящее заявление действует на период до истечения сроков хранения соответствующей информации или документов, содержащих указанную информацию, определяемых в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Отзыв согласия осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации. Право отзыва настоящего согласия разъяснено.

(Ф.И.О.)

«__» _____ 20__ г.

(подпись)

Приложение № 6
к Административному
регламенту

ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ
ОБЪЕКТОВ ТУРИСТСКОЙ ИНДУСТРИИ

Министерство развития промышленности и предпринимательства
Мурманской области

АТТЕСТАТ

Номер _____

Дата _____

об аккредитации выдан _____
(указывается полное наименование юридического лица)

_____ *(указывается адрес места нахождения)*

для проведения работ по классификации _____
(указывается область классификации)

Дата выдачи: _____

Аттестат действителен до _____

Министр

_____ *(подпись)*

_____ *(Фамилия, Имя, Отчество)*

МП

Приложение № 7
к Административному
регламенту

ДУБЛИКАТ

**ГОСУДАРСТВЕННАЯ СИСТЕМА КЛАССИФИКАЦИИ
ОБЪЕКТОВ ТУРИТСКОЙ ИНДУСТРИИ**

Министерство развития промышленности и предпринимательства
Мурманской области

АТТЕСТАТ

Номер _____

Дата _____

об аккредитации выдан _____
(указывается полное наименование юридического лица)

_____ *(указывается адрес места нахождения)*

для проведения работ по классификации _____
(указывается область классификации)

Дата выдачи: _____

Аттестат действителен до _____

Министр

_____ *(подпись)*

_____ *(Фамилия, Имя, Отчество)*

МП

Приложение № 8
к Административному
регламенту

Показатели доступности и качества
предоставления государственной услуги

№ п/п	Показатели доступности и качества предоставления государственной услуги, единица измерения показателя	Нормативное значение показателя
Показатели доступности предоставления государственной услуги		
1.	Процент заявителей, ожидавших в очереди при подаче документов не более 15 минут, %	100
2.	Соблюдение сроков предоставления государственной услуги (процент случаев предоставления услуги в установленный срок с момента приема документов), %	100
3.	Количество взаимодействий заявителя с должностными лицами при предоставлении государственной услуги, ед.	2
Показатели качества предоставления государственной услуги		
4.	Количество обоснованных жалоб, ед.	0
5.	Правдивость (достоверность) и полнота информации о предоставляемой услуге, %	100
6.	Простота и ясность изложения информационных и инструктивных документов (процент заявителей, обратившихся за повторной консультацией), %	10
7.	Процент заявителей удовлетворенных качеством результатов труда сотрудников (профессиональное мастерство), %	100
8.	Культура обслуживания (вежливость), %	100

Приложение № 9
к Административному
регламенту

Уведомление
об отказе в аккредитации

Наименование,
адрес заявителя

Уведомление об отказе

На основании рассмотрения заявки с представленными документами

(наименование юридического лица, подавшего заявку)

зарегистрированного по адресу: _____

на право аккредитации на осуществление деятельности по классификации

(указываются объекты туристской индустрии, на осуществление классификации которых заявитель претендует [гостиницы и иные средства размещения и/или пляжи и/или горнолыжные трассы])

Министерством развития промышленности и предпринимательства
Мурманской области принято решение об отказе _____

(наименование юридического лица)

в аккредитации на осуществление деятельности по классификации

(указываются объекты туристской индустрии, на осуществление классификации которых заявитель претендует [гостиницы и иные средства размещения и/или пляжи и/или горнолыжные трассы])

Основание: _____

(излагается причина отказа)

Министр

подпись

расшифровка

Исполнитель
телефон исполнителя

Приложение № 10
к Административному
регламенту

РЕЕСТР
организаций, осуществляющих классификацию объектов
туристской индустрии Мурманской области, включающих гостиницы
и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи

Дата и номер заявки в СЭДО / исходящий номер, дата	Наименование заявителя / ФИО руководителя	Вид заявки (аккредитация/переоформление аттестата)	Юридический и почтовый адреса, телефон, факс, e-mail	ФИО, подпись принявшего пакет документов	№ и дата приказа Министерства о принятом решении	Сведения о выданном аттестате об аккредитации (№ и дата)	Ф.И.О., подпись, должность получившего аттестат (отметка о направлении аттестата по почте)
1	2	3	4	5	6	7	8