

## Справочная информация для заявителей

### **1. Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги по аккредитации организаций, осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы, пляжи**

Информация о месте нахождения и графике работы Правительства Ульяновской области (далее – Правительство):

место нахождения Правительства: 432017, г. Ульяновск, Соборная пл., д. 1;

почтовый адрес Правительства: 432017, г. Ульяновск, Соборная пл., д. 1;

график работы Правительства: понедельник-пятница 09.00-18.00; обеденный перерыв 13.00-14.00; выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

Номер справочного телефона Правительства:

(8422) 58-93-95, телефон-автоинформатор отсутствует.

Адрес официального сайта Правительства в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, адрес электронной почты Правительства.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Губернатора и Правительства Ульяновской области в сети «Интернет» <http://ulgov.ru>.

В предоставлении государственной услуги участвует ОГКУ «Агентство по туризму Ульяновской области» (далее – Агентство).

Информация о месте нахождения и графике работы Агентства:

место нахождения Агентства: 432017, г. Ульяновск, ул. Спасская, д. 3, каб. 303;

почтовый адрес Агентства: 432017, г. Ульяновск, ул. Спасская, д. 3, каб. 303;

график работы Агентства: понедельник-пятница 09.00-18.00; обеденный перерыв 13.00-14.00; выходные дни – суббота, воскресенье, праздничные дни.

Номер справочного телефона Агентства:

(8422) 24-18-04, телефон-автоинформатор отсутствует.

Адрес официального сайта Агентства в сети «Интернет», содержащего информацию о порядке предоставления государственной услуги, адрес электронной почты Агентства.

Информация о порядке предоставления государственной услуги размещается на официальном сайте Агентства в сети «Интернет» [http:// visit-ulyanovsk.ru](http://visit-ulyanovsk.ru).

Порядок получения информации заявителями по вопросам предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, сведений о ходе предоставления указанных услуг, в том числе с использованием федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (<https://www.gosuslugi.ru/>) (далее – Единый портал), государственной информационной системы Ульяновской области «Портал государственных и муниципальных услуг (функций) Ульяновской области» (<https://pgu.ulregion.ru/>) (далее – Региональный портал), а также официальных сайтов органов исполнительной власти в сети «Интернет».

Консультации по процедуре предоставления государственной услуги в Правительстве и (или) Агентстве могут осуществляться:

в устной форме при личном присутствии заявителя в Правительстве и (или) Агентстве или с использованием средств телефонной связи;

в письменной форме путём направления заявителю почтового отправления через организацию федеральной почтовой связи;

в форме электронного документа, направленного по адресу электронной почты заявителя, в том числе через официальный сайт Правительства и (или) официальный сайт Агентства.

Консультации предоставляются бесплатно.

Информирование (консультация) заявителя при его личном обращении в Правительство и (или) Агентство осуществляется должностным лицом Правительства и (или) Агентства на рабочем месте в рабочее время в соответствии с графиком работы Правительства и (или) Агентства.

Должностное лицо Правительства и (или) Агентства обязано принять заявителя в назначенный день и обеспечить заявителю возможность доступа к месту проведения информирования (консультации). Должностное лицо Правительства и (или) Агентства, осуществляющее устное информирование (консультацию) заявителя, принимает все необходимые меры для оперативного предоставления полного ответа на поставленные вопросы.

При предоставлении консультаций по письменным обращениям ответ заявителю направляется почтовым отправлением через организацию федеральной почтовой связи по адресу, указанному в обращении заявителя, в срок, не превышающий 30 дней со дня поступления письменного обращения заявителя.

Устное консультирование заявителя по телефону осуществляется должностным лицом Правительства и (или) Агентства при обращении заявителя посредством телефонной связи по вышеуказанным номерам телефонов

Ответ на телефонный звонок должен начинаться с информации о наименовании органа, в который позвонил заявитель, фамилии, имени, отчестве и наименовании должности должностного лица Правительства и (или) Агентства, осуществляющего консультирование по телефону.

При представлении консультаций по телефону должностные лица Правительства и (или) Агентства обязаны в соответствии с поступившим запросом представлять информацию по следующим вопросам:

- о полном наименовании Правительства и (или) Агентства;
- о почтовом адресе Правительства и (или) Агентства;
- об адресе электронной почты Правительства и (или) Агентства;
- о плане проезда к Правительству и (или) Агентству;
- об адресе официального сайта Правительства и (или) официального сайта Агентства;
- о номере телефона Правительства и (или) Агентства;
- о графике работы Правительства и (или) Агентства;
- о номерах кабинетов, в которых предоставляется государственная услуга, фамилиях, именах, отчествах и наименованиях должностей должностных лиц Правительства и (или) Агентства;
- о порядке предоставления государственной услуги, в том числе в электронной форме;
- о перечне документов, представление которых необходимо для предоставления государственной услуги;
- о месте размещения на официальном сайте Правительства и (или) Агентства справочных материалов по вопросам предоставления государственной услуги.

Информация по иным вопросам представляется только на основании соответствующего письменного обращения заявителя.

Время предоставления ответа по телефону не должно превышать 10 минут.

## **2. Перечень нормативных правовых актов, регулирующих предоставление государственной услуги**

Конституция Российской Федерации («Российская газета», № 237, 25 декабря 1993 года, № 7, 21 января 2009 года, «Парламентская газета», № 4, 23 января 2009 года, Собрание законодательства Российской Федерации, 26.01.2009, № 4, ст. 445);

Федеральный закон от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.12.1996, № 49, ст. 5491);

Федеральный закон от 27.07.2010 № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 02.08.2010, № 31, ст. 4179);

приказ 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»;

Закон Ульяновской области от 28.05.2018 № 42-ЗО «О правовом регулировании отдельных вопросов, связанных с аккредитацией

организаций, зарегистрированных на территории Ульяновской области в качестве юридических лиц и осуществляющих классификацию объектов туристской индустрии»;

постановление Правительства Ульяновской области от 24.07.2013 № 316-П «Об утверждении Положения об особенностях подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия (бездействие) исполнительных органов государственной власти Ульяновской области и должностных лиц, государственных гражданских служащих Ульяновской области» («Ульяновская правда» от 01.08.2013 № 87);

постановление Правительства Ульяновской области от 14.07.2014 № 298-П «О разработке и утверждении административных регламентов предоставления государственных услуг» («Ульяновская правда» от 24.07.2014 № 106).

### **3. Информация о порядке подачи и рассмотрения жалобы по предоставлению государственной услуги**

Жалоба в письменной форме на бумажном носителе или в электронной форме на решения и (или) действия (бездействие) Председателя Правительства либо лица, исполняющего его обязанности, должностных лиц Правительства, руководителя Агентства подаётся в Правительство, на решения и (или) действия (бездействие) должностных лиц Агентства – в Агентство.

Жалоба может быть направлена почтовым отправлением через организацию федеральной почтовой связи, через областное государственное казённое учреждение «Корпорация развития интернет-технологий – многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг в Ульяновской области» (далее – ОГКУ «Правительство для граждан»), через федеральную государственную информационную систему, обеспечивающую процесс досудебного (внесудебного) обжалования решений и действий (бездействия), совершённых при предоставлении государственных и муниципальных услуг, с использованием Единого портала, официального сайта Правительства, а также может быть принята при личном приёме заявителя.

Жалоба должна содержать:

1) наименование Правительства или Агентства, фамилию, имя, отчество и должность должностного лица Правительства или Агентства, решения и (или) действия (бездействие) которых обжалуются;

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

3) сведения об обжалуемых решениях и действиях (бездействии) Правительства, Агентства, их должностных лиц;

4) доводы, на основании которых заявитель не согласен с решениями и (или) действиями (бездействием) Правительства, Агентства, их должностных лиц. Заявителем могут быть представлены документы (при наличии), подтверждающие доводы заявителя, либо их копии.

Сроки рассмотрения жалобы.

Жалоба, поступившая в Правительство или Агентство, подлежит регистрации не позднее следующего рабочего дня со дня её поступления. Жалоба рассматривается Председателем Правительства или руководителем Агентства в течение 15 рабочих дней со дня её регистрации, а в случае обжалования отказа должностного лица Правительства или Агентства в приёме документов у заявителя либо в исправлении должностным лицом Правительства или Агентства допущенных опечаток и ошибок или в случае обжалования нарушения установленного срока таких исправлений – в течение 5 рабочих дней со дня регистрации жалобы.

Результат рассмотрения жалобы.

По результатам рассмотрения жалобы Председатель Правительства или руководитель Агентства принимает одно из следующих решений:

удовлетворить жалобу, в том числе в форме отмены принятого решения, исправления допущенных Правительством или Агентством опечаток и ошибок в выданных в результате предоставления государственной услуги документах, возврата заявителю денежных средств, взимание которых не предусмотрено нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами Ульяновской области;

отказать заявителю в удовлетворении жалобы.

Если в результате рассмотрения жалоба признаётся обоснованной, а решения и (или) действия (бездействие) должностного лица Правительства или Агентства неправомерными, то принимается решение о применении мер ответственности к должностному лицу Правительства или Агентства, допустившему нарушение в ходе предоставления государственной услуги, и определяются меры, которые должны быть приняты с целью устранения допущенных нарушений.

В случае установления в ходе или по результатам рассмотрения жалобы признаков состава административного правонарушения или преступления должностное лицо Правительства или Агентства, наделённое полномочиями по рассмотрению жалоб, незамедлительно направляет имеющиеся материалы в органы прокуратуры.

Порядок информирования заявителя о результатах рассмотрения жалобы.

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

В ответе по результатам рассмотрения жалобы указываются:

1) наименование уполномоченного органа, рассмотревшего жалобу, должность, фамилия, имя, отчество (последнее – при наличии) его руководителя, принявшего решение по результатам рассмотрения жалобы;

2) номер, дата, место принятия решения, включая сведения о должностном лице Правительства или Агентства, решения или действия (бездействие) которого обжалуется;

3) наименование заявителя – юридического лица;

4) основания для принятия решения по жалобе;

5) принятое по результатам рассмотрения жалобы решение;

6) сроки устранения выявленных нарушений, в том числе срок предоставления результата государственной услуги, если жалоба признана обоснованной;

7) сведения о порядке обжалования решения, принятого по результатам рассмотрения жалобы.

Порядок обжалования решения по результатам рассмотрения жалобы.

Заявитель вправе обжаловать решение по результатам рассмотрения жалобы в судебном порядке в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

При возникновении спорных вопросов при предоставлении государственной услуги заявитель может подать жалобу в апелляционную комиссию Правительства.

При несогласии с решением апелляционной комиссии Правительства оно может быть обжаловано в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

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

Заявители имеют право на получение от Правительства или Агентства информации и документов, необходимых для обоснования и рассмотрения жалобы при обжаловании действий Правительства, Агентства, их должностных лиц. В случае необходимости в подтверждение своих доводов заявитель прилагает к жалобе документы и материалы либо их копии.

Способы информирования заявителей о порядке подачи и рассмотрения жалобы.

Информацию о порядке подачи и рассмотрения жалобы можно получить у должностного лица Правительства или Агентства при личном обращении или по телефону, а также посредством использования информации, размещённой на официальном сайте Правительства и официальном сайте Агентства, на Едином портале и Региональном портале.