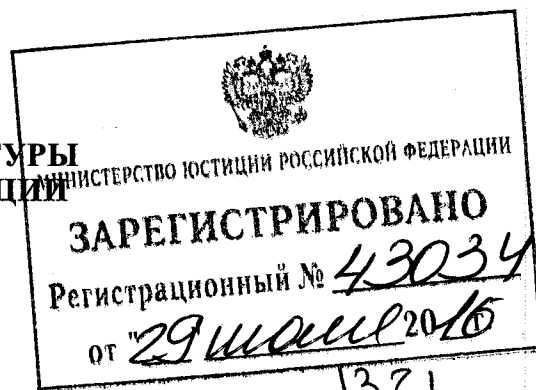




МИНИСТЕРСТВО КУЛЬТУРЫ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ



## ПРИКАЗ

10 июня 2016г.

Москва

№

1321

### Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров

В соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038; № 27, ст. 3873, ст. 3880; № 29, ст. 4291; № 30, ст. 4587; № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651; № 27, ст. 3477, ст. 3480; № 30, ст. 4084; № 51, ст. 6679; № 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; № 49, ст. 6928; 2015, № 1, ст. 67, ст. 72; № 29, ст. 4342, ст. 4376; 2016, № 7, ст. 916) и постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169; № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908; № 36, ст. 4903; № 50, ст. 7070; № 52, ст. 7507; 2014, № 5, ст. 506) **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить прилагаемый Административный регламент по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной

услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров.

2. Признать не подлежащим применению пункт 1 приказа Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 26 сентября 2011 г. № 1117 «Об утверждении Административного регламента по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2011 г., регистрационный № 21959) (Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2011, № 42).

3. Направить настоящий приказ на государственную регистрацию в Министерство юстиции Российской Федерации.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на руководителя Федерального агентства по туризму О.П.Сафонова.

Врио Министра

В.В.Аристархов

ВЕРНО

Консультант отдела делопроизводства  
и архива Департамента управления  
делами Минкультуры России  
И.В. Печникова

19.09.2016



УТВЕРЖДЕН  
приказом Министерства культуры  
Российской Федерации

от «10» ~~июня~~ 2016 г. № 1321

**Административный регламент  
по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной  
услуги по формированию и ведению единого федерального реестра  
туроператоров**

**I. Общие положения**

Предмет регулирования Административного регламента

1. Административный регламент по предоставлению Федеральным агентством по туризму государственной услуги по формированию и ведению единого федерального реестра туроператоров (далее - Административный регламент, государственная услуга) устанавливает сроки и последовательность административных процедур (действий) при предоставлении Федеральным агентством по туризму (далее - Ростуризм) государственной услуги.

Круг заявителей

2. Заявителями являются юридические лица, обратившиеся с заявлением (далее - заявители, туроператоры):

- 1) о внесении (включении) сведений о туроператоре в единый федеральный реестр туроператоров (далее - Реестр);
- 2) о внесении изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре;
- 3) о выдаче свидетельства о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр;
- 4) об исключении сведений о туроператоре из Реестра в связи с прекращением туроператорской деятельности.

Требования к порядку информирования о предоставлении  
государственной услуги

3. Информация о месте нахождения, справочных телефонах, официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», адресе электронной почты, графике работы Ростуризма:

3.1. Место нахождения Ростуризма: 101000, Москва, ул. Мясницкая, 47;

3.2. Почтовый адрес Ростуризма для направления заявления и документов: 101000, Москва, ул. Мясницкая, 47;

3.3. Справочные телефоны по предоставлению государственной услуги:

- телефон для справок о поступлении заявлений и документов: (495) 607-78-97;

- телефон для справок о рассмотрении заявлений и документов по вопросам предоставления государственной услуги: (495) 608-99-80;

- телефон автоинформатора: (985) 226-82-71.

3.4. Официальный сайт Ростуризма в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу: [www.russiatourism.ru](http://www.russiatourism.ru) (далее - официальный сайт Ростуризма);

3.5. Адрес электронной почты [rustourism@ropnet.ru](mailto:rustourism@ropnet.ru)

4. График работы Ростуризма и Управления Ростуризма, ответственного за предоставление государственной услуги (по московскому времени):

понедельник - четверг: 9.00 - 18.00;

пятница: 9.00 - 16:45;

суббота, воскресенье: выходные дни.

5. Информирование о порядке предоставления государственной услуги осуществляется Ростуризмом посредством размещения информации, в том числе о графике работы Ростуризма, о месте нахождения (адресе), контактных телефонах (телефонах для справок, консультаций), адресе электронной почты Ростуризма:

1) на информационных стендах в месте предоставления государственной услуги по адресу: Москва, ул. Мясницкая, 47;

2) на официальном сайте Ростуризма;

3) в федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» по адресу: [www.gosuslugi.ru](http://www.gosuslugi.ru) (далее - Единый портал).

6. На информационных стендах, установленных в Ростуризме в доступных для ознакомления местах, официальном сайте Ростуризма, на Едином портале размещается следующая информация:

1) наименование и почтовый адрес Ростуризма;

2) номера телефонов и адрес электронной почты Управления Ростуризма, ответственного за предоставление государственной услуги, и его должностных лиц;

3) график работы Ростуризма и Управления Ростуризма, ответственного за предоставление государственной услуги;

4) текст Административного регламента с Приложениями;

5) выдержки из законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, содержащих нормы, непосредственно регулирующие предоставление государственной услуги;

6) требования к письменному запросу заявителей о предоставлении информации о порядке предоставления государственной услуги;

7) перечень документов, необходимых для получения государственной услуги;

8) краткое описание порядка предоставления государственной услуги;

9) сроки предоставления государственной услуги;

10) блок-схема последовательности административных процедур при предоставлении государственной услуги в соответствии с Приложениями № 6, 7, 8, и 9 к Административному регламенту;

11) формы заявлений в соответствии с Приложениями № 1 - 5 к Административному регламенту;

12) описание результатов предоставления государственной услуги;

13) порядок обжалования решений, действий (бездействия) должностных лиц Ростуризма, предоставляющих государственную услугу.

7. Заявление с приложением необходимых документов в электронной форме может быть направлено через Единый портал.

Формы заявлений и образцы необходимых документов, оформляемых непосредственно заявителями и представляемых в Ростуризм для получения государственной услуги в электронном виде, доступны для заполнения в электронном виде на Едином портале.

8. Для получения сведений о ходе предоставления государственной услуги посредством телефона заявителем сообщается полное наименование юридического лица и дата представления документов в Ростуризм.

При ответах на телефонные звонки и устные заявления, должностные лица Ростуризма в вежливой форме информируют о порядке предоставления государственной услуги и представляют сведения по следующим вопросам:

1) информацию о входящих номерах, под которыми в системе делопроизводства Ростуризма зарегистрированы заявление и прилагаемые к нему документы, представленные для получения государственной услуги;

2) информацию о принятом решении по конкретному заявлению;

3) о сроках предоставления государственной услуги;

4) об ответственном исполнителе (фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии), предоставляющего государственную услугу, и его контактный телефон).

Время разговора не должно превышать 5 минут.

Иные вопросы рассматриваются только на основании соответствующего письменного обращения заявителя.

8.1 При предоставлении информации о государственной услуге:

1) по письменному обращению заявителя ответ направляется почтой в адрес заявителя в срок, не превышающий 30 дней с даты регистрации такого обращения;

2) по электронной почте или через Единый портал ответ направляется в срок, не превышающий 7 рабочих дней с момента поступления обращения.

## **II. Стандарт предоставления государственной услуги**

### **Наименование государственной услуги**

9. Государственной услугой является формирование и ведение единого федерального реестра туроператоров.

Наименование федерального органа исполнительной власти, предоставляющего государственную услугу

10. Государственную услугу предоставляет непосредственно Ростуризм.

При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя 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 Российской Федерации.

Описание результата предоставления государственной услуги

11. Результатами предоставления государственной услуги являются:

- 1) внесение (включение) сведений о туроператоре в Реестр;
- 2) отказ во внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр;
- 3) внесение изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, в том числе в связи с представлением сведений о наличии финансового обеспечения на новый срок;
- 4) выдача свидетельства о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр;
- 5) исключение сведений о туроператоре из Реестра в связи с прекращением туроператорской деятельности.

Сроки предоставления государственной услуги

12. Сроки предоставления государственной услуги составляют:

12.1 принятие решения о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр - не позднее 5 дней со дня регистрации в Ростуризме заявления и прилагаемых к нему документов;

12.2. принятие решения об отказе во внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр - не позднее 5 дней со дня регистрации в Ростуризме заявления и прилагаемых к нему документов;

12.3. внесение изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, в том числе в связи с представлением сведений о наличии финансового обеспечения на новый срок - не позднее 3 рабочих дней со дня регистрации в Ростуризме заявления и прилагаемых к нему документов;

12.4. выдача свидетельства о внесении (включении) сведений о юридическом лице (туроператоре) в Реестр - не позднее 20 дней со дня регистрации в Ростуризме заявления о выдаче указанного свидетельства;

12.5. принятие решения об исключении сведений о туроператоре из Реестра - не позднее 1 дня со дня регистрации в Ростуризме заявления о прекращении туроператорской деятельности.

Перечень нормативных правовых актов, регулирующих отношения, возникающие в связи с предоставлением государственной услуги

13. Предоставление государственной услуги осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации:

13.1. Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (далее - Закон о туристской деятельности) (Собрание законодательства Российской Федерации, 1996, № 49, ст. 5491; 2003, № 2, ст. 167; 2004, № 35, ст. 3607; 2007, № 7, ст. 833; 2009, № 1, ст. 17; № 26, ст. 3121; № 52, ст. 6441; 2010, № 32, ст. 4298; 2011, № 27, ст. 3880; 2012, № 19, ст. 2281; 2015, № 27, ст. 3946; 2016, № 15, ст. 2066; № 10, ст. 1323);

13.2. Федеральным законом от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг» (далее – Федеральный закон № 210-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2010, № 31, ст. 4179; 2011, № 15, ст. 2038, № 27, ст. 3873, ст. 3880, № 29, ст. 4291, № 30, ст. 4587, № 49, ст. 7061; 2012, № 31, ст. 4322; 2013, № 14, ст. 1651, № 27, ст. 3477, № 27, ст. 3480, № 30, ст. 4084, № 51, ст. 6679, № 52, ст. 6952, ст. 6961, ст. 7009; 2014, № 26, ст. 3366; № 30, ст. 4264; 2015, № 1, ст. 67, ст. 72; № 10, ст. 1393; № 29, ст. 4342, ст. 4376; 2016, № 7, ст. 916);

13.3. Федеральным законом от 6 апреля 2011 г. № 63-ФЗ «Об электронной подписи» (далее – Федеральный закон № 63-ФЗ) (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 15, ст. 2036; № 27, ст. 3880; 2012, № 29, ст. 3988; 2013, № 14, ст. 1668, № 27, ст. 3463, ст. 3477; 2014, № 11, ст. 1098; № 26, ст. 3390; 2016, № 1, ст. 65);

13.4. постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2004 г. № 901 «Об утверждении Положения о Федеральном агентстве по туризму» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2005, № 2, ст. 159; № 12, ст. 1042; 2008, № 22, ст. 2588; № 42, ст. 4825; № 46, ст. 5337; 2009, № 6, ст. 738; 2010, № 26, ст. 3350; 2011, № 6, ст. 888, № 14, ст. 1935; 2012, № 26, ст. 3524; 2013, № 41, ст. 5182, № 45, ст. 5822; 2014, № 19, ст. 2442; 2015, № 2, ст. 491; № 9, ст. 1339; № 18, ст. 2728; 2016, № 2, ст. 325);

13.5. постановлением Правительства Российской Федерации от 24 октября 2011 г. № 861 «О федеральных государственных информационных системах, обеспечивающих предоставление в электронной форме государственных и муниципальных услуг (осуществление функций)» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 44, ст. 6274; № 49, ст. 7284; 2013, № 45, ст. 5807; 2014, № 50, ст. 7113; 2015, № 1, ст. 283; № 8, ст. 1175);

13.6. постановлением Правительства Российской Федерации от 16 мая 2011 г. № 373 «О разработке и утверждении административных регламентов исполнения государственных функций и административных регламентов предоставления государственных услуг» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2011, № 22, ст. 3169, № 35, ст. 5092; 2012, № 28, ст. 3908, № 36, ст. 4903, № 50, ст. 7070, № 52, ст. 7507; 2014, № 5, ст. 506);

13.7. постановлением Правительства Российской Федерации от 16 августа 2012 г. № 840 «О порядке подачи и рассмотрения жалоб на решения и действия

(бездействие) федеральных органов исполнительной власти и их должностных лиц, федеральных государственных служащих, должностных лиц государственных внебюджетных фондов Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2012, № 35, ст. 4829; 2014, № 50, ст. 7113; 2015, № 47, ст. 6596);

13.8. приказом Федерального агентства по туризму от 4 августа 2009 г. № 175 «Об утверждении Порядка представления юридическими лицами, осуществляющими туроператорскую деятельность, бухгалтерской отчетности в Федеральное агентство по туризму и внесении изменений в Приказ Ростуризма от 10 мая 2007 года № 28» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 сентября 2009 г., регистрационный № 14694; «Российская газета», 2009, № 178), с изменениями, внесенными приказом Министерства спорта, туризма и молодежной политики Российской Федерации от 26 сентября 2011 г. № 1117 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 30 сентября 2011 г., регистрационный № 21959; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2011, № 42);

13.9. приказом Федерального агентства по туризму от 20 августа 2009 г. № 190 «Об утверждении Регламента Федерального агентства по туризму» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 28 октября 2009 г., регистрационный № 15141; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2009, № 50), с изменениями, внесенными приказом Федерального агентства по туризму от 30 марта 2010 г. № 74 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 12 мая 2010 г., регистрационный № 17176; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2010, № 21), с изменениями, внесенными приказом Федерального агентства по туризму от 5 октября 2011 г. № 288 (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 26 октября 2011 г., регистрационный № 22142; Бюллетень нормативных актов федеральных органов исполнительной власти, 2011, № 46).

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги и услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, подлежащих представлению заявителем, способы их получения заявителем, в том числе в электронной форме, порядок их представления

14. Для получения государственной услуги по внесению (включению) сведений о туроператоре в Реестр заявитель представляет в Ростуризм:

1) заявление о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр по форме согласно Приложению № 1 к Административному регламенту;

2) договор страхования гражданской ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение туроператором обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - договор страхования ответственности туроператора) или банковскую гарантию исполнения обязательств по договору о реализации туристского продукта (далее - банковская гарантия), либо нотариально заверенную копию соответствующего документа (далее - финансовое обеспечение);



3) документ, подтверждающий размер уплаченного взноса в компенсационный фонд объединения туроператоров в сфере выездного туризма (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма).

15. Для получения государственной услуги по внесению (включению) изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, заявитель представляет в Ростуризм заявление о внесении изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, по форме согласно Приложению № 2 к Административному регламенту.

В случае внесения изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, в части изменения (дополнения) сферы туроператорской деятельности на международный выездной туризм, к заявлению, указанному в абзаце первом настоящего пункта, прилагаются документы, перечисленные в подпунктах 2 и 3 пункта 14 Административного регламента.

15.1. Для получения государственной услуги по внесению изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, в связи с представлением сведений о наличии финансового обеспечения на новый срок, заявитель представляет в Ростуризм:

1) заявление о внесении изменений в сведения о туроператоре, содержащиеся в Реестре, в связи с представлением сведений о наличии финансового обеспечения на новый срок по форме согласно Приложению № 3 к Административному регламенту);

2) заключенный на новый срок договор страхования ответственности туроператора или выданную на новый срок банковскую гарантию либо нотариально заверенную копию соответствующего документа с приложением документа, подтверждающего оплату туроператором стоимости финансового обеспечения в сроки, предусмотренные договором страхования ответственности туроператора или соглашением о выдаче банковской гарантии.

16. Для получения государственной услуги по выдаче свидетельства о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр заявитель представляет в Ростуризм заявление о выдаче свидетельства о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр по форме согласно Приложению № 4 к Административному регламенту.

17. Для получения государственной услуги по исключению сведений о туроператоре из Реестра в связи с прекращением туроператорской деятельности заявитель представляет в Ростуризм заявление о прекращении туроператорской деятельности по форме согласно Приложению № 5 к Административному регламенту.

Исчерпывающий перечень документов, необходимых в соответствии с нормативными правовыми актами для предоставления государственной услуги, которые находятся в распоряжении государственных органов, органов местного самоуправления и иных органов, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, и которые заявитель вправе представить, а также способы их получения заявителями, в том числе в электронной форме, порядок их представления

18. К заявлению о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр заявитель вправе приложить следующие документы:

- 1) документ, подтверждающий факт внесения записи о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц;
- 2) свидетельство о постановке юридического лица на учет в налоговом органе.

В случае непредставления заявителем документов, указанных в подпунктах 1 и 2 настоящего пункта, Ростуризм запрашивает данные документы (сведения) посредством системы межведомственного электронного взаимодействия с соответствующим федеральным органом государственной власти.

19. Непредставление заявителем, указанных в пункте 18 Административного регламента документов, не является основанием для отказа заявителю в предоставлении государственной услуги.

20. При предоставлении государственной услуги запрещается требовать от заявителя:

- 1) 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;

- 2) представления документов и информации, которые в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, нормативными правовыми актами субъектов Российской Федерации и муниципальными правовыми актами находятся в распоряжении государственных органов, предоставляющих государственную услугу, иных государственных органов, органов местного самоуправления и (или) подведомственных государственным органам и органам местного самоуправления организаций, участвующих в предоставлении государственных или муниципальных услуг, за исключением документов, указанных в части 6 статьи 7 Федерального закона № 210-ФЗ.

21. Заявитель вправе представить указанные документы и информацию по собственной инициативе.

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

22. Оснований для отказа в приеме документов, необходимых для предоставления государственной услуги, не предусмотрено.

Исчерпывающий перечень оснований для приостановления  
или отказа в предоставлении государственной услуги

23. Основания для приостановления предоставления государственной услуги отсутствуют.

24. Основаниями для отказа в предоставлении государственной услуги являются:

1) наличие в представленных заявителем в заявлении о внесении (включении) сведений о туроператоре в Реестр и (или) прилагаемых к нему документах недостоверной информации;

2) несоответствие имеющегося у туроператора финансового обеспечения требованиям, предусмотренным Законом о туристской деятельности;

3) непредставление сведений о членстве туроператора, осуществляющего деятельность в сфере выездного туризма, в объединении туроператоров в сфере выездного туризма (для туроператоров, осуществляющих деятельность в сфере выездного туризма).

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

25. Услуги, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления данной государственной услуги, законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

26. Другие организации в предоставлении государственной услуги не участвуют.

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

27. Государственная услуга предоставляется без взимания государственной пошлины или иной платы.

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

28. Порядок, размер и основания взимания платы за предоставление услуг, которые являются необходимыми и обязательными для предоставления государственной услуги, методика расчета размера такой платы законодательством Российской Федерации не предусмотрены.

Максимальный срок ожидания в очереди при подаче запроса о предоставлении государственной услуги и при получении результатов предоставления государственной услуги

29. Максимальный срок ожидания в очереди при подаче заявления о предоставлении государственной услуги или при получении результатов предоставления государственной услуги составляет 15 минут.

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

30. Поступившее заявление и прилагаемые к нему документы, в том числе в электронной форме, регистрируются в день его поступления в Ростуризм.

31. Регистрация заявления и прилагаемых к нему документов осуществляется должностным лицом Управления делами Ростуризма, ответственным за прием и регистрацию корреспонденции (далее - должностное лицо Управления делами) и уполномоченным на ведение делопроизводства, в соответствии с установленными правилами делопроизводства.

32. При приеме заявления о предоставлении государственной услуги на бумажном носителе, представленного заявителем лично, по его желанию на втором экземпляре заявления проставляется дата приема заявления и прилагаемых к нему документов, фамилия, имя, отчество (последнее - при наличии) должностного лица Управления делами, принявшего заявление.

Требования к помещениям, в которых предоставляется  
государственная услуга, к месту ожидания и приема  
заявителей, размещению и оформлению визуальной, текстовой  
и мультимедийной информации о порядке  
предоставления такой услуги

33. Помещения, в которых предоставляется государственная услуга, включающие помещения для ожидания и приема заявителей, оборудуются стульями (креслами) и столами и обеспечиваются писчей бумагой и письменными принадлежностями.

34. Вход в помещение Ростуризма оборудуется пандусами, расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов, в соответствии с законодательством Российской Федерации о социальной защите инвалидов, включая инвалидов, использующих кресла-коляски.

Инвалидам в целях обеспечения доступности государственной услуги оказывается помощь в преодолении различных барьеров, мешающих в получении ими государственной услуги наравне с другими лицами. Помещения оборудуются расширенными проходами, позволяющими обеспечить беспрепятственный доступ инвалидов. Глухонемым, инвалидам по зрению и другим лицам с ограниченными физическими возможностями при необходимости оказывается помощь по передвижению в помещениях.

35. Кабинеты для приема граждан должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками) с указанием: номера кабинета;

фамилии, имени, отчества (последнее - при наличии) и должности специалиста, осуществляющего предоставление государственной услуги.

36. Информационные щиты, визуальная и текстовая информация о порядке предоставления государственной услуги размещаются на стенах в непосредственной близости от входной двери (дверей) кабинетов Управления Ростуризма, ответственного за предоставление государственной услуги.

Оформление визуальной, текстовой и мультимедийной информации о порядке предоставления государственной услуги должно соответствовать оптимальному зрительному и слуховому восприятию этой информации заявителями, в том числе с ограниченными возможностями здоровья.

37. Для должностных лиц Управления Ростуризма, ответственного за предоставление государственной услуги, создаются надлежащие организационно-технические условия, необходимые для исполнения ими должностных обязанностей.

К таким условиям относятся:

1) обеспечение рабочего места, оборудованного персональным компьютером с возможностью доступа к необходимым информационным базам данных, печатающим и сканирующим устройствам и телефонной связи;

2) обеспечение безопасности труда и условий, отвечающих требованиям охраны и гигиены труда;

3) возможность получения информации, необходимой для выполнения должностных обязанностей.

#### Показатели доступности и качества государственной услуги

38. Основными показателями доступности и качества государственной услуги является предоставление государственной услуги в соответствии с требованиями, установленными законодательством Российской Федерации.

39. Доступность государственной услуги оценивается по следующим показателям:

1) получение исчерпывающей информации о способах, порядке и сроках предоставления государственной услуги, информационных ресурсах Ростуризма в сети «Интернет» и на Едином портале;

2) возможность подачи заявления и иных документов, необходимых для предоставления государственной услуги, в электронном виде с помощью Единого портала;

3) возможность получения заявителем информации о ходе предоставления государственной услуги с использованием средств телефонной связи, а также электронного информирования, вычислительной и электронной техники;

4) возможность получения заявителем результатов предоставления государственной услуги с помощью Единого портала.

40. Качество государственной услуги оценивается отсутствием:

1) нарушений сроков предоставления государственной услуги;

2) жалоб на действия (бездействие) должностных лиц, предоставляющих государственную услугу;